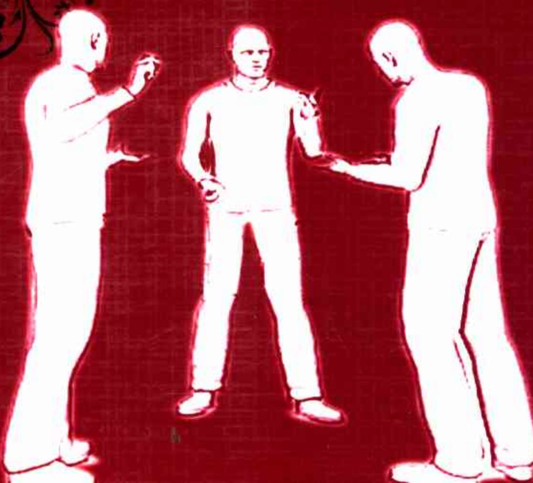
تصویر ابو عبدالرحمن الكردي

انتشارات نسل نواندیش

هنر گفتگو

با هر کس، در هر جا

مهارت های لازم برای
موفقیت در شرایط مختلف



روزالی ماگیو

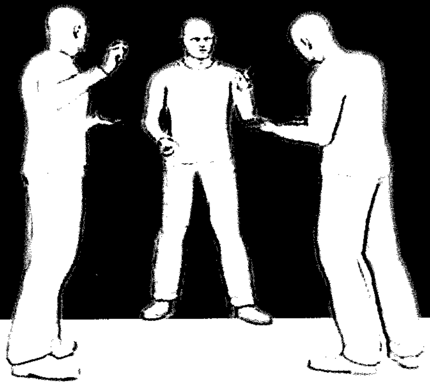
غلامحسین خانقایی

هنر گفتگو

با هر کس، در هر جا

مهارت های لازم برای
موفقیت در شرایط مختلف

به
نام
خداوند
جان و خرد



علم و دانش برای انسان جمالی است که از هیچ کس پوشیده نیست . نسبی است که هرگز مورد جفا قرار نمی گیرد

امام علی(ع)

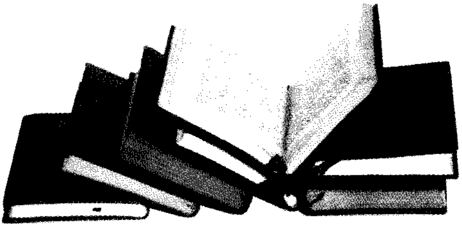
مسأله این نیست که

خرید کتاب

چقدر گرون تموم می شه،

مسأله اینه که اگر کتاب نخونی

چقدر برات گرون تموم می شه!



انتشارات

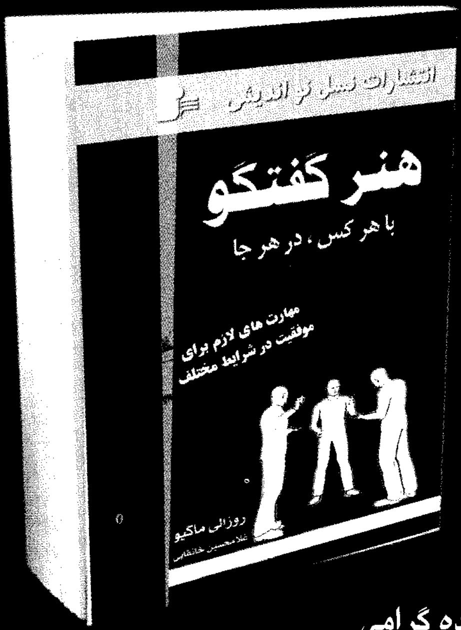
نسل نو اندیش

www.naslenowandish.com

info@naslenowandish.com

Tel:88942247-9/88930577-8

The Art of
Talking to Anyone



خواننده گرامی

چنانچه کتاب حاضر فاقد این ویژگی ها باشد، تقلبی محسوب می شود.

«اگر شخصی ... رفتگر نامیده می‌شود، باید همان‌گونه خیابان‌ها و معابر را جارو کند که **میکل آنژ** نقاشی می‌کرد، **بتهوون** سمفونی می‌ساخت و **شکسپیر** شعر می‌سرود. او باید آن‌گونه خیابان‌ها را جارو کند که تمامی موجودات آسمانی و زمینی مکثی کنند و بگویند:
اینجا رفتگری کار می‌کرد که کارش را خوب انجام می‌داد.»

مارتین لوترکینگ

همه‌ی عوامل دست‌اندرکار انتشارات نسل نواندیش، هر روز صبح، کار خود را با این آرزو شروع می‌کنند که مصداق این جمله‌ی زیبا باشند و در انجام وظایف خود نهایت توانشان را به‌کار می‌گیرند تا شما خواننده‌ی گرامی، لحظات گرانقدر خود را ـ با مطالعه‌ی این کتاب‌ها ـ سرشار از بهره‌مندی و لذت سازید.

با این همه، ما خود را از بهتر شدن کارمان بی‌نیاز نمی‌بینیم و نظرات‌تان را معیاری ارزشمند برای توجه و ارزیابی کارهای خود می‌دانیم؛ چرا که این آرا مایه‌ی بهتر شدن کارمان و درنتیجه رضایت بیشتر شما فرهیختگان خواهد بود.

برای این منظور می‌توانید با شماره تلفن‌های (۸-۸۸۹۳۰۵۷۷) و (۹-۸۸۹۴۲۲۴۷) یا صندوق پستی ۱۹۳۹۵/۶۹۳۱ و یا سایت www.naslenowandish.com و info@naslenowandish.com ما را از انتقادات و پیشنهادات خود بهره‌مند سازید.

با تشکر
بیژن علیپور
مدیر انتشارات نسل نواندیش

C

کلیه حقوق این کتاب برای
انتشارات نسل نواندیش محفوظ است
هیچ شخصی حق چاپ و نشر تمام یا بخشی از این کتاب را ندارد و متخلفین به موجب بند ۵ ماده ۲ قانون حمایت از ناشران تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

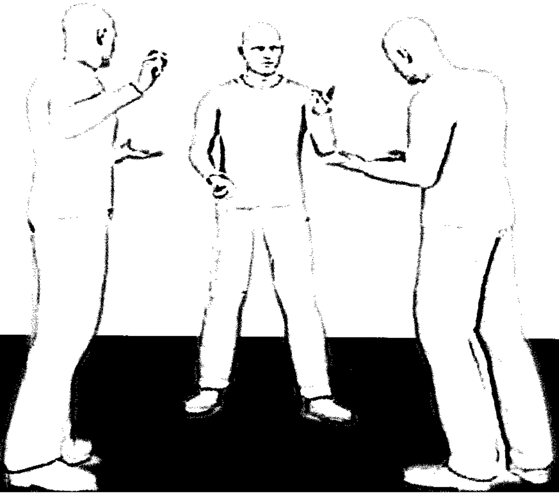
هنر گفتگو

با هر کس، در هر جا

روزالی ماگیو

Rosalie Maggio

غلامحسین خانقایی



میگو، رزالی / Maggio, Rosalie
هنر گفتگو با هرکس در هرجا: مهارت‌های لازم برای موفقیت در شرایط مختلف / نویسنده
روزالی ماگیو؛ مترجم غلامحسین خانقایی
تهران: نسل‌نواندیش، ۱۳۸۶
۳۸۲ ص
۹۷۸-۹۶۴-۴۱۲-۳۴۱-۲
فهرستنویسی براساس اطلاعات فیپا
The art of talking to anyone: essential people skills for success in any situation. C2005
مهارت‌های لازم برای موفقیت در شرایط مختلف
ارتباط بین اشخاص
خانقایی، غلامحسین، ۱۳۲۸، مترجم
HM ۱۱۶۶/م۷هـ۹ ۱۳۸۶
۶۴۶/۷۶ ۱۰۵۷۳۹۹

هنرگفتگو
با هر کس، در هر کجا

نویسنده: روزالی ماگیو
مترجم: غلامحسین خانقایی
ویراستار: حمیده رستمی
بازخوانی نهایی: زهرا صفاری
صفحه‌آرایی: لیلا منتی
طراح جلد: مهسا آتش بیز
ناشر: **نسل نواندیش**
شمارگان: ۲۰۰۰جلد
نوبت چاپ:چهارم
سال چاپ: ۱۳۹۱
قیمت:۹۹۰۰ تومان
شابک: ۲-۳۴۱-۴۱۲-۹۶۴-۹۷۸
ISBN: 978-964-412-341-2

کتاب‌های مورد نیاز خود را از فروشگاه انتشارات نسل نواندیش تهیه فرمایید.

نشانی فروشگاه: میدان ولیعصر ـ ابتدای کریمخان ـ پلاک ۳۰۸- تلفن:۹-۸۸۹۴۲۲۴۷ نسل نو اندیش

www.naslenowandish.com
info@naslenowandish.com

فهرست

❖ **پیشگفتار** ۱۱

❖ **بخش اول: اصول و مقررات پایه**

فصل اول: چگونه از آغاز تا پایان هر گفتگویی موفق باشیم ... ۱۵

فصل دوم: چه کنیم که همه دوستمان بدارند ۵۵

فصل سوم: نحوه‌ی گوش فرا دادن موفقیت‌آمیز ۶۹

فصل چهارم: چگونه گفتگویی را ادامه دهیم – یا متوقف کنیم ۷۹

فصل پنجم: چگونه بپرسیم و چگونه پاسخ دهیم ۸۹

فصل ششم: چگونه و چه وقت لطیفه بگوییم............................ ۱۰۳

فصل هفتم: چگونه با وضعیت‌های ناگوار گفتگو روبه‌رو شویم ۱۱۳

فصل هشتم: چگونه گفتگوکننده‌ای ناخوشایند می‌شویم ۱۳۷

❖ **بخش دوم: اصول و مقررات اختصاصی**

فصل نهم: گفتگو با هر کس در محیط کار ۱۷۳

فصل دهم: گفتگو با هر کس در جلسات و کنفرانس‌ها ۲۰۱

فصل یازدهم: گفتگو با هر کس در رویدادهای کسب و کاری-اجتماعی ۲۲۵

فصل دوازدهم: گفتگو با هر کس در مناسبت‌های اجتماعی... ۲۴۵

فصل سیزدهم: گفتگو با هر کس در محل‌های عمومی........... ۲۷۳

فصل چهاردهم: گفتگوی تلفنی با هر کس ۲۹۱

فصل پانزدهم: گفتگو با هر کس در اوقات دشواری.............. ۳۱۵

فصل شانزدهم: گفتگو با خانواده و دوستان ۳۳۷

فصل هفدهم: گفتگو برای برقراری رابطه‌ی عاشقانه ۳۵۹

پیشگفتار

هیچ دلیلی وجود ندارد که هر یک از ما نتوانیم گفتگوکننده‌ای خوب باشیم، این استعدادی عمومی و همه‌گیر، و یکی از قطعی‌ترین عوامل موفقیت یا شکست ما است.

- لیلیان ایکلِر

چنانچه شما این کتاب را برای خواندن انتخاب کرده‌اید، به احتمال زیاد یکی از کسانی هستید که معتقدید توانایی گفتگوی روان و مناسب یکی از عوامل کلیدی موفقیت شما در محل کار و شادمانی شخصی‌تان است. من می‌گویم حق با شماست و انتخاب درستی کرده‌اید. کتاب *هنر گفتگو با هر کس در هر جا* بر پایه‌ی این درک و فهم مشترک بنا شده است و بدون اینکه به چرای گفتگو کردن توجه داشته باشد، چگونگی آن را به شما می‌آموزد.

فرض ما بر این است که شما هم‌اکنون قادر به گفتگو هستید، در قسمت اعظم زندگی‌تان در حال گفتگو بوده‌اید و بسیار بهتر از آنچه تصور می‌کنید، در این فن مهارت دارید. ولی انسان جستجوگر و کمال خواه هستید و علاقه‌مند به اینکه بهتر بشوید.

هنر گفتگو با هر کس در هر جا پمپ شما را راه خواهد انداخت، باتری شما را شارژ خواهد کرد، و انگیزه‌ی لازم جهت حصول اطمینان کامل به توانایی‌تان را در گفتن سخن مناسب با هر کس، در هر زمان و در هر جا برای شما فراهم می‌آورد.

بخش اول کتاب جعبه ابزار شماست. خطوط راهنما و راهبردهای ارائه شده در این بخش، کلیه‌ی نیازهای شما را برای اینکه گفتگوکننده‌ای موفق‌تر باشید، در اختیارتان قرار می‌دهد: پرسش خوب چگونه پرسشی است؟ چه وقت نباید لطیفه بگویید؟ چگونه می‌توانید از دست کسی که بی‌وقفه حرف می‌زند خلاص شوید؟ تیک‌های کلامی احتمالی شما که

خودتان به آن‌ها آگاهی ندارید کدام‌اند؟ چگونه باید به پرسشی جسارت‌آمیز پاسخ دهید؟ چگونه دو نفر را دقیق به یکدیگر معرفی می‌کنید؟

بخش دوم کتاب در عمل به شما یاد می‌دهد چگونه در حوزه‌های نُه گانه‌ی زندگی گفتگو کنید. هر یک از فصول این بخش شامل توصیه‌هایی است در مورد آنچه باید بگویید، آنچه نباید بگویید، نحوه‌ی عمل در موقعیت‌های ویژه و نحوه‌ی برخورد با وضعیت‌های مختلف. در قسمت "اگر او بگوید... شما بگویید..." با ماهیت پس و پیش گفتگو با دیگران آشنا خواهید شد.

هیچ کس نمی‌گوید تبدیل شدن به گفتگوکننده‌ای دوست‌داشتنی و جذاب کاری ساده است. بیش از صد سال پیش، گامالیلِ برَدفورد اعتراف کرد: "اغلب اوقات گفتگو کردن برایم ناراضی کننده است. هرگز آنچه را می‌خواهم بگویم نمی‌گویم و بعد در مسائلی غرق می‌شوم که می‌بایست می‌گفتم و نتوانستم بگویم." آیا شما هم همین‌طور هستید؟

روزی کسی از دوستی پرسید: "چه کار کردی که توانستی گفتگو کننده‌ای خوب و مناسب بشوی؟" دوستش پاسخ داد: "از طریق تجربه." و نفر اول پرسید: "آهان، و تجربیات خود را چگونه به دست آوردی؟" دوستش به سردی جواب داد: "با عملکرد بسیار بدی که در گفتگو کردن داشتم."

هنر گفتگو با هر کس در هر جا شما را از اینکه در راه تبدیل شدن به گفتگوکننده‌ای مطمئن به خود، دوست‌داشتنی و موفق، تجربیات بدی داشته باشید، معاف می‌کند.

بخش اول

اصول و مقررات پایه

فصل اول

خوش‌رفتاری و حسن سلوک، خصوصیتی است گران‌بها و بی‌نظیر که شما را در مقابل شکست و تنهایی بیمه می‌کند – و من هر چه سالمندتر می‌شوم، بیشتر به این موضوع متقاعد می‌شوم و البته این خصوصیتی است که هر کس می‌تواند داشته باشد.

- السا ماکسول

قبل از گفتگو با هر کس

هنر گفتگوی شما با هر کس مدت‌ها قبل از ورودتان به جلسه‌ای که امیدوارید به نحوی جذاب و هوشمندانه در آن صحبت کنید، آغاز می‌شود. در این فصل تمام اقدامات مورد نیاز برای گفتگویی موفق، از معرفی اولیه با

زبان بدن گرفته تا پایان دادن دلپذیر به گفتگو، به شما آموزش داده خواهد شد.

خود را متقاعد کنید که می‌خواهید به جلسه بروید

نخستین اقدام شما این است که بخواهید به آنجا بروید. چنانچه قرار است به محل کار خود بروید، مجاز هستید که بعضی صبح‌ها در مورد تصمیم خود احساسی مبهم داشته باشید، ولی برای اینکه تأثیری خوب بر حاضران – در سرکار، در یک جلسه، در یک مهمانی یا هر نوع مجلسی – بگذارید، با موضع‌گیری و رویکردی مثبت به آنجا بروید.

انسان‌های مثبت می‌توانند دنیا را با خود همسو کنند.

- ریک پی‌تی‌نو

اگر از رفتن به جایی احساس نفرت و بیزاری می‌کنید، به طور قطع گفتگوی درخشانی در آنجا نخواهید داشت. بنابراین یا با چهره‌ای گشاده و شاد به آنجا بروید یا در خانه بمانید.

چنانچه به دلیل الزامات کاری یا خانوادگی مجبورید به جایی بروید، به خاطر داشته باشید که موضع‌گیری مثبت یا منفی، چیزی به غیر از روش‌های مختلف نگاه کردن به وضعیتی یکسان نیست و انتخاب آن با خود شماست.

حرفی برای گفتن داشته باشید

قبل از اینکه خانه را ترک کنید، مطمئن شوید که حرفی برای گفتن دارید. ممکن است شما روزنامه‌خوان باشید، مجلات هفتگی را بخوانید یا جزو کسانی باشید که گاهی کتابی را ورق می‌زنید و قسمت‌هایی از آن را می‌خوانید. مطالب لازم برای گفتگو را از رادیو، دوستان، موعظه‌ها، سخنرانی‌ها، تلویزیون، گوش دادن به حرف مردم در خیابان یا درصف

شیر و نان و غیره، جمع‌آوری کنید. همراهی با رویدادهای جاریِ فرهنگِ مردم موجب می‌شود هیچ‌وقت در گفتگو و صحبت کم نیاورید.

البته قرار نیست بدون توجه به ملاحظات مختلف همه چیز را رک و پوست کنده در گفتگوهای خود مطرح کنید. زمانی که احساس می کنید باید سکوت حاکم بر جلسه را بشکنید، پرسشی مطرح کنید: "آیا مقاله‌ی... را در روزنامه‌ی امروز صبح دیده‌اید؟"، "آیا کسی از شما آخرین کتاب استفن کینگ را خوانده است؟" اگر علاقه‌ای از طرف جمع به موضوع مطرح شده توسط شما نشان داده نشد، سعی کنید کار دیگری انجام دهید یا امیدوار باشید که شخص دیگری در جمع به وظیفه‌ی خود در این مورد عمل کند.

می‌توانید فهرستی از موضوعات گفتگو - فعالیت‌های مورد علاقه‌ی خود، پرسش‌ها و نظریات - تهیه کنید و قبل از ترک خانه برای شرکت در جلسه‌ای اجتماعی یا مربوط به کار، آن‌ها را مرور کنید. ممکن است به آن‌ها نیاز پیدا نکنید، ولی همراه داشتن این فهرست به شما اطمینان خاطر می‌دهد که در صورت لزوم دست خالی نخواهید بود.

در صورت امکان، مختصر اطلاعاتی در مورد افراد شرکت کننده در جلسه به دست آورید. این اطلاعات به اضافه‌ی سه - چهار موضوع مناسب برای گفتگو، تا حدودی در هر وضعیتی به شما کمک می‌کند. ولی حتی فکر تمرین "گفتگوهای" ممکن را به ذهن راه ندهید. طبیعت نامشخص و نامنظم بیشتر گفتگوها آن‌ها را غیر قابل پیش‌بینی می‌کند و از این گذشته، دست و پایتان را برای گفتگویی راحت می‌بندد.

بهترین شخصیت (خودِ) خود را با خودتان ببرید

اساسی‌ترین و مهم‌ترین عاملی که شما را به صورت شخصی در می‌آورد که همه مایل به صحبت با او هستند، اعتماد به نفس شماست. شما علاقه دارید به جلسه‌ای وارد شوید که بدانید در آن اوقات خوشی خواهید داشت، با افراد جالبی ملاقات خواهید کرد، و بر چالش‌هایی که در زمینه‌ی گفتگو در سر راهتان قرار می‌گیرد، فائق خواهید آمد.

منتظر این باشید که شما را دوست داشته باشند و بپذیرند. مطمئن باشید که افراد حاضر در جلسه از دیدن شما خوشحال خواهند شد. و چرا باید شما را دوست نداشته باشند؟ شما به این جلسه دعوت شده‌اید، بخشی از این گروه هستید، انسان ارزشمند و خوبی هستید.

سه اصلی که موجب می‌شود شما مطمئن به نظر برسید، با اطمینان عمل کنید و مطمئن باشید، عبارت‌اند از:

۱- مردم شما را همان‌طور که خودتان را ارزیابی می‌کنید، می‌پذیرند. موضع‌گیری و رویکرد شما در مورد خودتان، از طرف دیگران به شما برگشت داده می‌شود. اگر تصور کنید هیچ گونه مهارت اجتماعی ندارید، سایر مردم هم شما را همین گونه خواهند دید. اگر تصور کنید

مردم در شکل دادن دیدگاه خود در مورد دیگران، اغلب به قدری تنبل هستند که بر اساس ظاهر افراد و آنچه در مورد آن‌ها می‌شنوند عمل می‌کنند. بنابراین بهترین سیاست در مورد ساختنِ دیدگاه دیگران در مورد خودتان، دیکته کردن آن به آن‌هاست.

ـ جودیت مارتین

چیزی برای گفتن ندارید، به‌طور قطع چیزی برای گفتن نخواهید داشت و مردم هم کم‌کم شما را به‌صورت انسانی خواهند دید که هیچ چیز برای گفتن ندارد. اگر خیال کنید آدم بی‌اهمیتی هستید، در عمل دیگران را وادار می‌کنید شما را آدم بی اهمیتی بدانند. از طرف دیگر، چنانچه خود را انسانی مهربان، هوشمند، و دوست‌داشتنی بدانید، مردم هم شما را به همین صورت مشاهده خواهند کرد.

۲- مردم وضعیت احساسی و عاطفی شما را می‌گیرند و آن را به خودتان منعکس می‌کنند. اگر شما مشتاق و علاقه‌مند باشید، آن‌ها هم مشتاق و علاقه‌مند خواهند بود. اگر شما خسته و ملول باشید، آن‌ها هم خسته و ملول خواهند بود.

۳- مردم اغلب به همان طریقی که تصور می‌کنید با شما رفتار خواهند کرد. اگر تصور کنید سرد و متکبر هستند، به احتمال زیاد با حالتی سرد و متکبرانه با شما برخورد خواهند کرد. اگر تصور کنید تحقیرآمیز به شما نگاه می‌کنند، در نهایت این طور نگاه خواهند کرد. ولی اگر تصور کنید که آن‌ها جالب، صمیمی، خونگرم و دلچسب هستند، شما را ناامید نخواهند کرد. اگر انتظار داشته باشید که مردم شما را بپذیرند، آن‌ها این کار را خواهند کرد.

اگر شما موضعی دفاعی یا نامطمئن داشته باشید، یا برعکس اهل آرامش و گشاده‌رویی باشید، مردم آن را می‌فهمند. ممکن است آن‌ها آگاهانه به فکر این موضوع نیفتند، ولی تا حدودی هر آنچه شما فکر می‌کنید، احساس می‌کنید و فرافکنی می‌کنید، توسط آن‌ها گرفته و به

شما برگشت داده می‌شود. با توجه به اینکه هدف گفتگوهای ساده و معمولی ایجاد احساس آسودگی و راحتی در دیگران است، یک فرد خجالتی، مضطرب، هیجان‌زده و عصبی، از نظر اجتماعی نامناسب خواهد بود.

شما شک دارید. قرار است با انجام عملی جادویی از یک کشتی شکسته‌ی اجتماعی به یک کشتی مجلل و ایمن، مثل کویین مری، برده شوید؟

قدرت به طور کلی ناشی از ادراک است. اگر خیال می‌کنید قدرت دارید، به‌طور قطع قدرتمند هستید. اگر تصور می‌کنید قدرت ندارید، حتی اگر دارای قدرت باشید، فاقد قدرت خواهید بود.
- هرب کوهن

بله! عمل جادویی شما خیلی ساده است: "چنان کنید که‌گویی چنین و چنان هستید." چنان عمل کنید که‌گویی شجاع و بی پروا هستید. چنان عمل کنید که گویی دیگران از دیدن شما خوشحال هستند. شما باید معتقد باشید - یا دست‌کم چنان عمل کنید که‌گویا معتقدید - شخصی دیگر از اینکه چند دقیقه با شما باشد، احساس لذت و شادی می‌کند.

ممکن است انجام این کار در آغاز ساختگی به نظر برسد، ولی هر چه بیشتر آن را تکرار کنید، رفتارهای جدید راحت‌تر به عنوان واقعیت احساس خواهند شد. همواره به خاطر داشته باشید که اکثریت قریب به اتفاق همه‌ی گروه‌ها مهربان، مؤدب و خوش رفتارند و علاقه دارند به هر کس یک فرصت و حتی فرصت دومی بدهند.

نگران نباشید که فکر کنید: "کمک! من مثل ماهی از آب بیرون

افتاده‌ام! دارم می‌میرم. نمی‌دانم چه بگویم! خسته و کسل هستم! هیچ کس علاقه‌ای به حرف‌های من ندارد! به طور حتم یا چیزی را می‌شکنم یا مایعی را می‌ریزم! آن‌ها متوجه خواهند شد که من کلاهبردار هستم!" هر طور دوست دارید فکر کنید - ولی راست و سربلند بایستید، بخندید، دست بدهید و به آرامی و با صدایی دلچسب بگویید: "از ملاقات شما بسیار خوشوقتم."

به خاطر داشته باشید: شما رفیق گرمابه و گلستان و وصله‌ی جور همه نیستید. در اصل امکان ندارد که همه‌ی حاضران یک جمع بخواهند با شما ازدواج کنند، بهترین دوستتان باشند، یا دفتر کارشان را با شما شریک شوند. به هر حال با این همه آدمی که در طول زندگی‌تان با آن‌ها برخورد می‌کنید، چه می‌کنید؟ بنابراین بیشتر آدم هایی که با آن‌ها صحبت می‌کنید، گفتگوهایی کم و بیش خوشایند را برای شما فراهم می‌کنند، و شما لازم نیست با هر کس گفتگوی بسیار موفقیت‌آمیزی داشته باشید. نیازی نیست که شما انسان کامل و تمام عیاری باشید. نقص و کمبود بسیاری از گفتگوکننده‌های خوش صحبت، علاقه‌ی آن‌ها به کامل و تمام عیار بودن و انجام بسیار درستِ کارها است. راحت باشید. در نهایت، این یا آن صحبت و گفتگوی ساده، نقش مهمی در برنامه‌ی کلی زندگی شما خواهد داشت.

> *برای موفقیت در هر یک از حوزه‌های زندگی شما، هیچ چیز لازم‌تر از توانایی برقراری ارتباط و مفاهمه مناسب نیست.*
>
> *- پاول، دبلیو، سوتز*

چنانچه سعی کنید احساس خوبی در افراد دیگر به‌وجود آورید، محبوب‌تر و حتی خوشحال‌تر خواهید شد. شما نمی‌توانید کاری کنید که همه دوستتان بدارند، ولی می‌توانید نشان دهید که دیگران را دوست دارید.

زبان بدن خود را کنترل کنید

از لحظه‌ای که وارد جلسه می‌شوید، بدن شما در حال گفتن همه‌ی مسائل مربوط به شما به حاضران است. در مورد کسی که با عجله و در حالی که می‌لرزد و کمی عرق کرده به جلسه وارد می‌شود، چه تصوری دارید؟ یا کسی که دولا دولا و دزدکی و با این امید که مورد توجه قرار نگیرد وارد جلسه می‌شود؟ یا کسی که تمام بدنش، از شانه‌های قوز کرده‌اش گرفته تا چشمان توله سگی‌اش حاکی از دریوزگی و پوزش خواهی است؟ شما حتی از صحبت با چنین شخصی مضطرب نخواهید شد. در مورد چهره و سیمایی که دوست دارید از خود ارائه دهید، فکر کنید. آیا غیر از چهره و سیمایی مطمئن و استوار به‌دنبال چیز دیگری هستید؟

طرز ایستادن

به هر حال شما تاکنون طرز ایستادن مناسبی به دست آورده‌اید. چنانچه در خلال صحبت با دیگران یواشکی هی به خودتان بگویید: "صاف بایست!"، "شانه عقب!"، "شکم داخل!"، حواستان پرت خواهد شد.

اگر باید برای نحوه‌ی ایستادن خود اقدامی بکنید، این کار را قبل و بعد از جلسات گفتگو انجام دهید و در حین گفتگو کاری نکنید.

> حرکت بدن هیچ وقت دروغ نمی‌گوید.
> *- مارتا گراهام*

خودآگاهی موجب می‌شود نتوانید به‌صورت انسان جالبی که می‌توانید باشید درآیید. کسی که با قامتی استوار - نه شق و رق - می‌ایستد و به آرامی و هدفمند حرکت می‌کند، به طور خودکار احترام دیگران را جلب می‌کند. از لحظه‌ای که با آرامش و اطمینان و وقار وارد اتاقی می‌شوید، به دیگران اعلام می‌دارید که برای خودتان و آن‌ها انسانی مهم و ارزشمند هستید.

طرز ایستادن خوب شامل نحوه‌ی نگه داشتن سرتان هم می‌شود. نحوه‌ی نگه داشتن سرِ افراد مختلف را بررسی و تفاوت آن‌ها را با یکدیگر مشخص کنید.

به‌طور کلی، سرِ خود را صاف نگه دارید. این وضعیت حاکی از اطمینان خاطر، صمیمت و توانایی شماست. این وضعیت همچنین لحن کاملی به صدای شما می‌دهد و چنین می‌نماید که‌گویی دارید مستقیم به چشم طرف مقابل خود نگاه می‌کنید.

سرِ خمیده و چشمانِ به زمین دوخته شده شما را به‌صورت انسانی نامطمئن، آسیب‌پذیر و قابل حمله، منفعل و حتی مقصر برای کاری خاص جلوه‌گر می‌کند.

کج کردن سر به یک طرف خاص (بیشتر مردم سر خود را به طرف راست خم می‌کنند) ممکن است کنجکاوی و علاقه را نشان دهد، ولی چه بسا نشانه‌ی ناراحتی، درماندگی، وابستگی یا سردرگمی هم باشد.

بی‌قراری و اشارات و حرکات در سخن گفتن

کنترل بعضی از حالات زبان بدنی دشوار است، از جمله:

- خجالت کشیدن و سرخ شدن
- انقباض عضلات صورت
- ادا و اصول و شکلک‌های ناخواسته
- پلک زدن سریع

تنها راه درمان این گونه واکنش‌های غیرارادی، تقویت اعتماد به نفس و سطح آرامش خودتان است. زمانی که به خود به عنوان گفتگوکننده‌ای توانا و کاردان نگاه کنید، این واکنش‌ها محو و نابود می‌شوند.

شکل‌های دیگر زبان بدنی را می‌توانید با تمرین کنترل کنید، از جمله:

- مرتب کردن عینک
- صاف کردن مداوم گلو
- دست به سینه شدن
- وررفتن با مداد، قلم، کیف پول و سایر اشیا
- بی‌قراری
- بازی با حلقه و انگشتر و بقیه‌ی زینت‌آلات شخصی
- باز و بسته کردن بازوها
- با خنده و نفس بریده سخن گفتن

زمانی که مشغول گفتگو با کسی هستم، هرگز به ساعت خودم نگاه نمی‌کنم. به نظر من این حرکت بسیار توهین‌آمیز است! این حرکت به معنای این است که شما دارید بررسی می‌کنید آیا حرف‌های طرف مقابل ارزش صرف وقت دارد یا خیر.

ـ فرانسیس هسلباین

- سفت کردن کمربندتان
- نگاه کردن مداوم به ساعت خودتان
- خندیدن مضطربانه یا خیلی بلند
- ایجاد حرکاتی که حواس را پرت می‌کند
- زدودن کرک و نخ و مو از لباس خود
- بازی با کراوات خود
- درجیب فرو بردن دست‌ها
- وررفتن به موهای سر
- تکان دادن پاها، از جلو به عقب و از این ور به آن ور
- خاراندن سر و چانه
- سر به زیر انداختن یا خم شدن
- صاف کردن لباس
- ور رفتن با سر آستین پیراهن
- پیچاندن سبیل

نخستین اقدام جهت رفع این حرکات، آگاه شدن از انجام آن هاست: بیشتر این رفتارها توسط کسانی انجام می‌شود که هرگز متوجه کارهای خود نیستند. حرکات بدنی مکرر و بی‌هدف ناشی از احساس اضطراب و ناامنی است. زمانی که شما از مهارت‌های سخنوری و مقبولیت خود مطمئن شوید، از بین بردن این حرکات تا حدودی آسان خواهد بود.

یکی از کارهایی که هم‌صحبت شما را دلسرد و تضعیف می‌کند، حواس‌پرتی شماست. اجازه ندهید توجه‌تان از طرف مقابل به مسائل

دیگر منحرف شود، برای مثال به کسی که با سر و صدا در اتاق راه می‌رود، تابلوهای عجیب و غریبی که به دیوارها نصب است، ورود فردی جدید به اتاق و گفتگوی افراد کناری‌تان. به هیچ چیز غیر از هم‌صحبت خود توجه نکنید.

سایر موارد زبان بدنی که باید از آن‌ها دوری کنید، عبارت‌اند از:

- نوسان کردن و تکان خوردن از این ور به آن ور، یا گرفتن انگشت اشاره به سوی طرف مقابل (این کار حرکتی تهاجمی و غیردوستانه و فوق‌العاده زشت است ـ شما می‌توانید از روش‌های دیگری برای تأکید نظریات خود استفاده کنید.)
- بیش از حد نزدیک طرف مقابل ایستادن. فاصله‌ی مناسب از نظر افراد مختلف فرق می‌کند. بهترین روش حل این مسئله این است که خودتان را در فاصله‌ی زیادتری قرار دهید و بگذارید طرف مقابل به سوی شما بیاید. این کار از نظر روان‌شناختی راهبرد مناسبی است و دو خاصیت دارد: اول اینکه مراتب احترام خود را به طرف مقابل نشان می‌دهید، دیگر اینکه طرف مقابل با آمدن به سوی شما مراتب کشش خود را نسبت به شما نشان می‌دهد.

حرکات بدنی در صورتی که به گونه‌ای افراطی انجام نشوند و معتدل باشند، تا زمانی که همیشه از حرکتی یکسان استفاده نکنید، ایرادی ندارند. پس از بررسی فهرست بالا که حرکات ناآرام را نشان می‌دهند، از هر حرکت دیگری که طبیعی به نظرتان می‌رسد، استفاده کنید.

چنانچه به کشورهای دیگر مسافرت می‌کنید، آداب و رسوم اجتماعی

و کسب و کاری آن‌ها را یاد بگیرید. به عنوان مثال، علامت "اُکی" امریکایی (دایره‌ای که با انگشت شصت و سبابه ساخته می‌شود) در ژاپن به معنای پول است و در امریکای لاتین و ایتالیا ممکن است توهین تلقی شود. در بسیاری کشورها، آهسته زدن به سر بچه نشانه‌ی مهربانی و نوازش اوست، در حالی که در کشورهای اسلامی باید به شدّت از این کار خودداری کرد زیرا سر مقدس‌ترین قسمت بدن است و نباید لمس شود. کتاب‌هایی وجود دارد که جهانگردان را با آداب و رسوم کشورهای مختلف آشنا می‌کند.

"خودت باش" توصیه‌ی خوبی است، مگر متوجه شوید سایر افراد با عذر و بهانه‌های مختلف سعی می‌کنند از شما دوری کنند. در این صورت، سعی کنید کس دیگری باشید!
- سوزان روآن

لبخند! ممکن است از خودتان بپرسید: "با این فهرست بلند بالا از کارهایی که نباید بکنیم، چه حرکت بدنی‌ای باقی می‌ماند که می‌توانیم انجام دهیم؟" پاسخ: "بهترین حرکت بدنی لبخندی خوب و حرکت گاه به گاه و با معنای سر است. البته باید توجه داشته باشید که این حرکت سر به طور کامل با حرکات بی‌معنا و دائمی سر فرق دارد و در واقع ضد آن است. حرکت گاه به گاه سر به طرف مقابل می‌فهماند که شما به حرف‌های او توجه و دقت کامل دارید. ولی در مورد خنده هر چه

آدم‌های در رأس و بالا و بالا، خیلی بیشتر از کسانی که در سایر پله‌های نردبان شغلی هستند، می‌خندند - و این خاصیت آن‌ها فقط به این دلیل نیست که درآمد بیشتری دارند.
- دی. اِن. بنتون

بگوییم کم گفته‌ایم. خنده معجزه می‌کند. خنده مهم‌ترین زبان بدنی است که به طرف مقابل می‌فهماند شما مهربان، خوشخو، راحت و صرف نظر از اینکه طرف مقابلتان چه کسی است، پذیرای او هستید. کشش طبیعی نوع بشر این است که احساس ابراز شده توسط طرف مقابل خود را منعکس کند. بنابراین، اگر شما لبخند بزنید، به احتمال قریب به یقین طرف مقابل‌تان هم به شما لبخند خواهد زد.

در بعضی افراد، لبخند تا حدی حرکت غیرارادی بدنی است. آن‌ها بدون توجه به مفهوم گفته‌های خود لبخند می‌زنند. اگر شما جزو این گروه هستید، قبل از اینکه شروع به اصلاح خود کنید، به خاطر داشته باشید که چیزهای خیلی زیادی می‌توانیم در صورت افراد ببینیم که از لبخندی بیجا بدتر هستند.

بعضی از لبخندها ـ نظیر لبخند ریاکارانه یا زورکی ـ پسندیده و خوشایند نیستند، ولی به هر کس که به هر دلیل سعی می‌کند لبخند بزند، باید فرصت تحویل گرفتن لبخندی واقعی داده شود. به هر حال می‌توانیم بگوییم که هر لبخندی ممکن است یک لبخند خوب باشد.

معرفی‌ها

با اینکه برای معرفی دو نفر به یکدیگر مقرراتی وجود دارد، اگر یکدفعه این مقررات را فراموش کردید، نگران نشوید.

به جای اینکه بترسید و سعی کنید یادتان بیاید چه باید بکنید، فقط به خودتان اعتماد کنید، با هر دوی آنان از سر علاقه و احترام برخورد

کنید و راهی پیدا کنید که آن‌ها نام یکدیگر را بدانند. این کار به همین سادگی است.

- برای معرفی دو نفر به یکدیگر: (۱) نام کامل آن‌ها را ذکر کنید و (۲) توضیحی غیرشخصی نظیر موارد زیر در مورد هر یک ارائه دهید:

"یکی از دوستان عزیز من"

"شریک تجاری من"

"همسایه‌ی دیوار به دیوار من"

"دختر عمه‌ام، سوزان"

"معمار جدیدی که به شرکت ما آمده است"

با دادن این توضیح غیرشخصی در مورد هر یک، به آن‌ها امکان می‌دهید تا گفتگویی را با یکدیگر شروع کنند. "چه مدتی است که در این ساختمان زندگی می‌کنید؟" "آیا در این شهر زندگی می‌کنید یا برای مسافرت به اینجا آمده‌اید؟" از توضیحات شرمسارکننده یا اضافی خودداری کنید. ("وقتی او بچه بود من پوشکش را عوض می‌کردم." "او بهترین سازنده‌ی کلوچه‌ی کدو حلوایی در کشور است.") چنانچه می‌دانید آن‌ها وجه مشترکی دارند (برای مثال هر دو تازگی به پرو مسافرت کرده‌اند، هر دو تمبر جمع‌آوری می‌کنند، هر دو برادر شما را می‌شناسند"، آن را نیز ذکر کنید.

- قسمتی از معرفی که اغلب دشوار است، این است که خیلی سریع تصمیم بگیرید کدام یک را به دیگری معرفی کنید. فرمول کار این است:

"مادر، مایلم با جک هولمز آشنا شوید."

"جک، ایشان مادر من اِما گوس هستند."

اگرچه ما تصور می‌کنیم جامعه‌ای مبتنی بر مساوات داریم، در جامعه‌ی ما اغلب یک نفر کمی بالاتر از دیگری قرار دارد. بنابراین اول باید فرد دیگر را به او معرفی کنیم. در دو ستون زیر عنوان فرد بالاتر در سمت راست نوشته شده است:

مدیر اجرایی عالی رتبه	مدیر اجرایی پایین رتبه
همسایه‌ی سالمند	همسایه‌ی جوان
روحانی	غیر روحانی
استاد	دانشجو
بزرگسال	کودک
مدیر	کارمند
دوست قدیمی	کسی که یک هفته است او را می‌شناسیم

برای شخص اول، نامی راکه عادت دارید به کار ببرید. اگر رئیس خودتان را به شخص دیگری معرفی می‌کنید، بسته به موقعیت خود در سازمان، ممکن است بگویید: "آقای جورج، مایلم شما را با همسرم جون اولسون آشنا کنم." هر معارفه‌ای کمی با دیگری متفاوت است. به هر حال مثال‌های زیر به‌طور کلی نحوه‌ی عملکرد معرفی‌های مؤثر را نشان می‌دهد:

> *ادب سنگ زیربنای ارتباط و تبادل اجتماعی است.*
>
> *- جون ام. دروری*

"آنا، آیا باب لوریمر را می‌شناسی؟ آه، بسیار خوب، پس باید شما را به

هم معرفی کنم. باب مترجم شرکت پلهام اویل است. باب، با آنا پیرسون آشنا شو. آنا هم مترجم است و در شرکت گِست کار می‌کند."

"پدر، مایلم با دوستم جونی کِسِل آشنا شوید. جونی، ایشان پدر من آرنولد دومبی هستند. بله، پدرم استاد زمین‌شناسی هستند! پدر، جونی فارغ‌التحصیل زمین‌شناسی است و همیشه دلش می‌خواسته با شما آشنا شود."

"اِدِن، شنیده‌ای که در مورد فارلی نوواک صحبت می‌کردم، فارلی، این دوست خوب هم‌کلاسم ادن موچیسون است. تصور می‌کنم هر دوی شما در دانشگاه ییل درس خوانده‌اید، البته در دو زمان مختلف."

"من اغلب از اینکه دو نفر از دوستانم را به هم معرفی کنم اکراه دارم، زیرا این کار در بیشتر اوقات نتیجه‌ای ندارد، ولی گمان می‌کنم مورد شما مورد خاصی است. کریس مایلم تو را با داناکرلی آشنا کنم. دانا، این کریس ددهام است و علت اینکه تصور می‌کنم شما از ملاقات هم لذت می‌برید این است که هر دو فارسی صحبت می‌کنید."

"ایرنه، آیا تاکنون فرانک کوپر را دیده‌ای؟ کوپر دستیار من است که بدون او زنده نمی‌ماندم. فرانک، این ایرنه ماندرل مدیر کل ما در منطقه‌ی مانهاتان است."

"ماریا، مایلم شما را به اتل اومیستون معرفی کنم. او مدیر محبوب مستغلات ماست. اتل، این ماریاگاس است. او و شوهرش ایوجین قرار است به‌زودی خانه شان را برای فروش بگذارند."

"میلینت، این هانا فوربروگن، دانشجوی مهمان از کشور آلمان است.

هانا، مایلم تو را به میلینت کاسین خواهر شوهرم معرفی کنم. بچه‌های او درس آلمانی گرفته‌اند و میلینت می‌خواهد بداند آیا مقداری وقت آزاد داری به آن‌ها آلمانی درس بدهی؟"

"همین الآن از یک نفر شنیدم که شما در حال ساختن فیلم مستندی راجع به فرهنگ ناشنوایی هستید. من به عنوان کسی که مدت‌ها به‌دنبال چنین فیلمی بوده است، علاقه‌مندم خودم را به شما معرفی کنم. اسم من دیوید هریس است."

- اگرچه می‌توانید بدون انجام معارفه با فردی دیگر به راحتی گفتگو با او را شروع کنید، چنین کاری ممکن است عقیده‌ی خوبی نباشد، چون خیلی زشت است که پس از مدتی گفتگوی گرم و دوستانه به او بگویید: "راستی، نام شما چیست؟"
- پس از انجام معارفه، عنوان طرف مقابل "دکتر اشتایدر" یا عنوان تجلیلی به اضافه‌ی نام خانوادگی او "آقای آرنولد" را به کار ببرید، تا زمانی که خودش پیشنهاد کند او را با نام کوچک بخوانید. این موضوع به ویژه در مورد استادان دانشگاه یا افراد کهنسال صادق است. در صورتی که فرد طرف صحبت از لقب خود استفاده نمی‌کند، شما هم این کار را نکنید؛ تا زمانی که خود شخص به شما اطلاع نداده است، به جای چارلز به او چاک نگویید و اگر الیزابت است، او را لیزی خطاب نکنید. همچنین دقت کنید نام افراد را به گونه‌ای برابر به کار ببرید. خیلی تبعیض‌آمیز خواهد بود اگر در حالی که به تازگی به هم معرفی شده‌اید، یکی از منسوبان خود را با نام کوچک و دیگری را با عنوان او مورد خطاب قرار دهید.

- در صورت فوریت و وقت نداشتن، می‌توانید معرفی دو طرف را به خودشان واگذار کنید. فردی را که می‌شناسید، حتی اگر فقط نام او را می‌دانید، معرفی کنید و بگویید: "این جین است". طرف دیگر هم ناخودآگاه نام خود را خواهد گفت، و در مقابل جین نام خانوادگی خود را اعلام خواهد کرد. این روشِ چندان مؤدبانه‌ای نیست، ولی به هر حال گاهی به درد می‌خورد.
- به محض معرفی شدن به طرف مقابل، نام او را به ذهن بسپارید. سعی کنید نام و چهره‌اش را به گونه‌ای در ذهن خود با هم مرتبط کنید، یا اینکه نام او را در خلال گفتگو چندین بار تکرار کنید تا در ذهن‌تان جایگیر شود. بعضی افراد کارت‌های کسب و کاری را جمع می‌کنند و در خانه یادداشت هایی روی کارت‌ها می‌نویسند تا بتوانند بعد آن فرد را به یاد بیاورند.

متأسفانه، بسیاری از افراد یکی دو ساعت پس از مهمانی یا جلسه‌ای مشترک به سراغ شما می‌آیند و، واویلا! نام آن‌ها را کامل فراموش کرده‌اید. برای اینکه توصیه‌هایی جهت مقابله با این وضعیت به دست آورید، به فصل هفتم مراجعه کنید.

- چنانچه نشسته‌اید و یک نفر به شما نزدیک می‌شود در حالی که شخص دیگری را برای معرفی به همراه دارد، برای انجام این معارفه از جای خود بلند شوید؛ همه، چه زن چه مرد، باید این کار را بکنند.
- توجه داشته باشید که در مراسم معارفه، پرسش "حال شما چطور

است؟" در عمل پرسش نیست، بلکه نوعی عبارت خوشامدگویی است که طرف مقابل هم (گاهی هم‌زمان) همین عبارت را به کار می‌برد. عبارت پرسشی دیگری که اغلب در این شرایط به کار برده می‌شود "چطورید؟" است که طرف مقابل در پاسخ می‌گوید: "خیلی خوب، سپاسگزارم. شما چطورید؟" توجه داشته باشید که این پرسش‌ها هم تنها روشی برای آسان‌تر کردن مراسم معارفه است.

- بدترین روش معرفی این است که به یک نفر نزدیک شوید و بگویید "آیا مرا می‌شناسی؟" هرگز این کار را نکنید!
- "وقتی کسی راملاقات می‌کنید که از قبل او را دیده‌اید ولی تنها به‌طور سطحی می‌شناسیدش، دستتان را جلو ببرید و نام خود را به او بگویید: "سلام، کِن. ماریو دیناردو هستم. از ملاقات مجدد شما خوشحالم." این گفته به طرف مقابل اجازه می‌دهد تا مهربانانه، اگرچه شاید غیرصادقانه، پاسخ دهد: "ماریو! شما را می‌شناسم."

چگونه است آن‌هایی که به هیچ معارفه‌ای نیاز ندارند، اغلب طولانی‌ترین مراسم معارفه را دارند؟

- مارسِلِن کاکس

- چنانچه شخص دیگر نام خود را اعلام نکند، شما همواره می‌توانید خودتان را معرفی کنید: "سلام، من فرانسیس بی‌کامپ هستم. در اداره‌ی حسابداری طبقه‌ی سوم کار می‌کنم."

"سلام، من رونالد بِمریک هستم، یکی از همشاگردی‌های قدیمی میزبان."

"سلام، من شیلا توری هستم و این اولین جلسه‌ی من است. آیا مدت زیادی است که شما عضو این مجموعه هستید؟"

"اجازه می‌دهید خودم را معرفی کنم؟ من جانت آهلین هستم که تازگی به این خیابان نقل مکان کرده‌ام. تصور می‌کنم در همسایگی شما خانه دارم."

دست دادن

تعداد اندکی از مردم به یادگرفتن نحوه‌ی دست دادن نیاز دارند، ولی به منظور اینکه شما به طور کامل با این حرکت بدنیِ قبل از سخن گفتن احساس راحتی کنید، راهنمایی‌های لازم ارائه می‌شود:

- در حالی که دستتان را دراز کرده‌اید، به‌طرف فرد مقابل بروید.
- در حالی که به چشمان او نگاه می‌کنید، به آرامی لبخند بزنید. سعی کنید با چهره‌ی خود به او بگویید: "آه، شما انسانی دوست داشتنی هستید!"
- با کف دستتان موقرانه و محکم، نه سفت و سخت، کف دست طرف مقابل را بگیرید. به‌خاطر داشته باشید در غیر این صورت افرادی که سالم به نظر می‌رسند، ممکن است ورم مفاصل دردناکی داشته باشند؛ بقیه ممکن است حلقه به انگشت داشته باشند و به علت فرو رفتن آن در دستشان آسیب ببینند. سعی کنید مشت خود را با مشت طرف مقابل جفت و جور کنید. او هم به نوبه‌ی خود سعی خواهد کرد مشتش را با مشت شما جفت و جور کند. ملاحظه خواهید کرد که

اغلب به نحوی اسرارآمیز این نوع دست دادن برای دو طرف ارضا کننده خواهد بود.

- در بعضی کشورها دست دادن با بالا و پایین بردن‌های سریع دست همراه می‌شود. در بعضی کشورهای دیگر دست چپ یکی از افراد بر روی دو دست در هم فرو رفته قرار می‌گیرد تا صمیمت بیشتر را القا کند. در ایالات متحده گاهی مردم دست دادن را به مدت چند ثانیه ادامه می‌دهند. در مورد کسی که طرف مقابل مدت زیادی منتظر آشنایی با او بوده است، مدت دست دادن طولانی می‌شود. معمول‌ترین توصیه‌ای که می‌توانیم به شما بکنیم این است که خود را با آداب و رسوم طرف مقابل سازگار کنید، مگر اینکه خودتان بخواهید به طرزی به‌خصوص دست بدهید.
- در حالی که دارید دست می‌دهید، به چشم طرف مقابل نگاه کنید و جمله‌ی مقدماتی خود را بگویید (به عنوان مثال، "از اینکه بالاخره شما را ملاقات کردم، خوشحالم."
- در بیشتر نقاط ایالات متحده زنان و مردان مثل هم دست می‌دهند. در بعضی نقاط زنان اول دست خود را پیش می‌آورند تا طرف مقابل متوجه شود که اجازه دارد دست بدهد.

اصول اساسی گفتگو

به احتمال زیاد خودتان تاکنون به تعدادی اصول خوب و مناسب برای گفتگو و هم‌صحبتی رسیده‌اید، گو اینکه ممکن است تاکنون هرگز

آن‌ها را به زبان نیاورده باشید. هر روشی که کارآمد و مؤثر باشد، درست است. به هر حال چنانچه به دنبال افزایش و بهبود مهارت‌های خود در این زمینه هستید، به اصول زیر توجه کنید و در صورتی که آن‌ها را مناسب تشخیص می‌دهید، مورد استفاده قرار دهید.

- هدف از چند دقیقه‌ی اول گفتگو با کسی که یکدیگر را نمی‌شناسید، سه موضوع است: (۱) دستیابی به اطلاعات اندکی از طرف مقابل؛ (۲) ارائه‌ی اطلاعات اندکی از خودتان به او؛ (۳) پیدا کردن نوعی زمینه‌ی مشترک با او. حتی در شهری بزرگ اگر پنج دقیقه با یک نفر صحبت کنید، مقدار زیادی وجه مشترک با او پیدا می‌کنید. به‌گفته‌ی جودیت مارتین: "شما باید برای رسیدن به موضوع مورد علاقه‌ی دو طرف تلاش کنید. این کار با مطرح کردن مؤدبانه‌ی مجموعه‌ای اظهار نظرها و گفته‌های مختلف انجام می‌شود تا بالاخره یکی از آن‌ها مورد توجه طرف مقابل قرار می‌گیرد و پرورده می‌شود."
- کلید یک گفتگوی خوب، مقدار مشخصی جلو و عقب بردن آن است. به گفته‌ی ریموند مورتیمِر انگلیسی، در ایالات متحده گفتگو بازی تنیس نیست که در آن سرویس طرف مقابل را با یک ضرب به او برمی‌گردانید، بلکه بازی گلف است که در آن هر کس توپ خودش را پرتاب می‌کند.

گفتگو یک بازی نوبتی است. شما می‌گویید، سپس من می‌گویم و مجدد شما می‌گویید. هر نفر زمانی صحبت خود را شروع می‌کند که طرف دیگر حرف خود را تمام کرده باشد.

ـ دبورا تانن

هیچ چیز بیش از این ضرب المثل به شما برای اینکه گفتگوکننده‌ای نمونه و فوق‌العاده باشید، کمک نمی‌کند. نگه داشتن توپ در هوا هنر است، و هدفِ مورد نظر در بیشتر گفتگوها محسوب می‌شود. گفتگو باید بازی تنیس باشد، نه گلف!

- حرف‌های خود را در گفتگوی دو جانبه با (۱) اظهارنظرها (۲) طرح پرسش‌ها (۳) ارائه‌ی مقداری اطلاعات از خودتان، و (۴) پرسیدن چیزهایی (به غیر از موارد خیلی شخصی) از طرف مقابل، متنوع کنید. پس از پایان این دور، آن را از نو شروع کنید. ایجاد تعادلی قابل قبول در میان این عناصر چهارگانه بهترین گفتگو را برای شما تدارک می‌بیند.
- برای شروع می‌توانید در مورد کار و علائق طرف مقابل سؤال کنید یا بهتر از این، مقداری اطلاعات از خودتان به او بدهید. لحن و محتوای گفتگو را به نحوی ساده و دلچسب نگه دارید تا اینکه موضوعی پیدا کنید که مورد علاقه‌ی هر دوی شما باشد و علاقه‌مند باشید آن را مورد بررسی عمیق قرار دهید. گفتگوی تأثیرگذار معدن طلایی است که پس از پیدا کردن و کاویدن موضوعی که هر دو طرف مشتاق آن هستند، محصول می‌دهد.
- بیشتر از واژه‌ی "شما" استفاده کنید تا واژه‌ی "من". منظور این نیست که هرگز واژه‌ی "من" را به کار نبرید. در بده و بستان گفتگو شما مجبورید در مقابل اطلاعات ارائه شده توسط طرف مقابل مقداری اطلاعات در مورد خودتان به او بدهید. در صورتی که در مورد

موضوعی گفتگو می‌کنید، نحوه‌ی ارتباط آن را با خودتان و دلیل علاقه به آن بیان کنید. این کار لایه‌هایی را به گفتگو اضافه می‌کند. ولی زمانی که تعداد "من" به کار برده شده بر تعداد "شما" فزونی می‌گیرد، نوعی کاهش علاقه در طرف مقابل ایجاد می‌شود.

من یکی از معتقدان جدی این عقیده هستم که باید به مهمان‌ها اجازه دهم با موضوعات معمولی شروع کنند تا اینکه رویشان باز شود و با درجه حرارت اتاق هماهنگ شوند. حتی هوا، یا وضعیت آب و هوا موضوعات خوبی برای باز کردن درِ صحبت هستند.

- آلفرد نورث وایت هد

- زمانی که در گروه قرار دارید، تا جایی که می‌توانید جهت صحبت و گفتگو اعضای گروه را تحریک کنید. افراد ساکت و آرام را وارد بحث کنید، رشته‌ی سخن را به کسی بسپارید که صحبت نکرده است، و سعی کنید علائق مشترک جمع را کشف کنید.
- رفتاری علاقه‌مند و دوستانه، بشاش و خوش خلق، مؤدب و نرمش‌پذیر، محترمانه و بی‌تعصب داشته باشید. قبول دارم، فهرستی بلندبالا است، ولی اگر به انتظار دستاوردهایی خوب وارد گفتگویی می‌شوید، باید دارای این رفتار و خیلی بیش از آن باشید.
- به تک‌تک افراد نگاه کنید و حالتی شاداب به چهره‌ی خود بدهید. اگر دل شکسته یا دلسرد، ناشاد یا ناراحت هستید، سعی کنید این احساسات خود را بسته‌بندی کنید و برای زمانی دیگر بگذارید. این

احساسات نه تنها شما را در گفتگوی عمومی ناجور جلوه می‌دهد، بلکه به واقع هیچ کمکی به شما نمی‌کند. بار دیگر که این افراد شما را ببینند، فرار را برقرار ترجیح می‌دهند و از پیش شما خواهند گریخت.

- از واژه‌های "ما"، "مال ما" "خودمان" و "به ما" به منظور برقراری نوعی نزدیکی و پیوند، نوعی احساس سرنشین یک قایق بودن، استفاده کنید.
- اگر فردی خجالتی یا جزو آدم‌هایی هستید که در جمع احساس می‌کنید دیگران شما را زیر نظر دارند و به شما مشکوک هستند، بهترین درمان مشکل این است؛ به کسی که تنها ایستاده است یا به نظر می‌رسد می‌خواهد با شما صحبت کند ولی خجالت می‌کشد، نزدیک شوید. به‌گفته‌ی لاری کینگ: "فردی که با او صحبت می‌کنید ممکن است به اندازه‌ی شما خجالتی باشد. همه‌ی ما این طور هستیم." در هر جمعی ممکن است تعداد انگشت شماری از افراد باشند که به اندازه‌ی شما خجالتی‌اند و احساس ناراحتی می‌کنند. آن‌ها را پیدا کنید. به هر حال، سعی کنید زمان زیادی را صرف صحبت با یک نفر نکنید، اگرچه این کار خیلی برای شما راحت‌تر است. گردهمایی‌های اجتماعی و کسب و کاری برای این صورت نمی‌گیرد که دو نفر در یک گوشه به‌گفتگو با یکدیگر مشغول شوند و بقیه را فراموش کنند. از هر کس انتظار می‌رود که با دیگران آمیزش و اختلاط کند.
- از صحبت کردن در حین خوردن یا نوشیدن خودداری کنید، مگر اینکه خیلی خیلی گرسنه یا تشنه باشید.

- از اینکه بگویید مسئله‌ای را نمی‌دانید نگران نباشید. گفتن جملات زیر و همانند آن‌ها هرگز اشکالی ندارد: "نمی‌دانم. نه، با آن آشنایی ندارم." یا "هرگز چنین چیزی را نشنیده‌ام." به گفته‌ی ویل راجرز، همه‌ی انسان‌ها مسائلی را نمی‌دانند، با این تفاوت که هر کس موردی به‌خصوص را نمی‌داند. بی‌شک شما چیزهایی می‌دانید که دیگری آن را نمی‌داند. ولی توجه داشته باشید که گفتگو رقابت نیست. خطری شما را تهدید نمی‌کند! دیگران از اینکه روراست بگویید نمی‌دانید و از دیگری بخواهید در مورد آن برایتان توضیح دهد، از شما خوششان خواهد آمد.
- گفتگوکننده‌ی خوب از توصیفات مفصل و دقیق و نام‌های مشخص استفاده می‌کند. جون ایکن نویسنده نقل می‌کند که روزی دخترش قصه‌ای را می‌خواند که شخصیت اصلی داستان می‌گفت: "وارد قصر شدیم و با چای و کیک‌های کوچک از ما پذیرایی کردند." دخترک مجله را بست و اعتراض‌کنان گفت: "چه فایده که او نوع کیک‌های کوچک را به ما نمی‌گوید." همیشه سعی کنید نوع کیک‌های کوچک قصه‌ی خود را مشخص کنید.
- به غیر از اوقاتی که در بحث کسب و کاری هستید، از به کار بردن واژه‌های نامفهوم یا اختصاری، واژه‌های چند بخشی و عبارات عامیانه خودداری کنید.
- سعی کنید طوری عمل کنید که هم‌صحبت شما احساس کند با او هم‌ساز و هم موج هستید. ما به‌طور طبیعی نسبت به کسانی که با ما

موافقت می‌کنند، احساس گرمی و صمیمیت می‌کنیم. قرار نیست شما از اصول خود عدول کنید، ولی اگر با زیرکی کافی ماهیگیری کنید، چیزی خواهید گرفت که برای هر دو نفر شما قابل خوردن باشد.

> *حسن سلوک، هنر آسوده و بی‌تکلف‌سازی کسانی است که با آن‌ها صحبت می‌کنیم. هرکس که عده‌ی کمتری را ناراحت کند، با ادب‌ترین عضو گروه است.*
>
> *ـ جاناتان سویفت*

در موقعیت‌های مناسب، گفتگوی خود را با جملات کوتاهی حاکی از پیوند و نزدیکی با طرف مقابل زینت دهید: "من هم همین طور هستم"، "من همیشه این طور تصور می‌کردم"، "کاملاً موافقم"، "من هم مثل شما به این موضوع علاقه‌مندم."، "من دقیقاً همین نظر را دارم." توجه داشته باشید که گفتن "من دقیقاً مثل شما هستم!" خیلی خیلی با جمله‌ی "شما دقیقاً مثل من هستید!" تفاوت دارد.

مواظب باشید که با سوءاستفاده از پیوند مشترک، رشته‌ی سخن را به زور از طرف مقابل نگیرید. برای تعریف کردن اتفاقاتی که در جنگل و شکار برایتان افتاده است، صبر کنید تا طرف مقابل صحبت خود را در مورد اتفاقات مربوط به خودش پایان دهد. (به موضوع "من هم همین‌طور" در فصل هشتم نگاه کنید.)

- شما حتی ممکن است تلاش کنید آهنگ حرف زدن و لحن صدایتان را با آهنگ و لحن کلام طرف مقابلتان هم‌ساز کنید. این کار کمک

می‌کند تا طرف مقابل احساس هماهنگی و هم‌سازی بیشتری با شما پیدا کند. این کار به معنای هم‌صدایی با طرف مقابل و صحبت کردن به روشی که برای شما غیرطبیعی تلقی می‌شود، نیست. اگر مشغول راندن خودرو باشید و دوستتان که پهلوی شما نشسته است مایل به دیدن مناظر طبیعی بیرون باشد، شما سرعت خود را کم می‌کنید. برعکس چنانچه دوستی همراهتان است که عجله دارد تا به قراری برسد، شما سرعت خود را بیشتر می‌کنید. به بیان دیگر، شما با دوستان خود همراهی می‌کنید. همین کار را با هم‌صحبت خود نیز بکنید.

- لابد دلیلی دارد که گفته‌اند کم‌گوی و گزیده‌گوی. لازم است با کسانی که به خوبی آن‌ها را نمی‌شناسید، تنها بر روی سطح یخ اسکیت کنید، درست نیست یخ را سوراخ کنید و وارد آب‌های عمیق و سرد فلسفه، الهیات، نقش عشق در اسپانیای قرن چهاردهم یا موضوعاتی نظیر آن شوید، مگر اینکه، دوباره تأکید می‌کنیم، مگر اینکه فردی دیگر چنین بحثی را شروع کرده باشد و همه‌ی افراد حاضر در گروه کوچک تان مایل به صحبت در این موارد باشند. در این صورت بحث برایتان جالب و مفرح خواهد بود. تصور نکنید باید با گفتن موضوعاتی هیجان‌انگیز و منحصر به فرد و جسارت‌آمیز در گفتگو شرکت کنید، یا حتی سخنانی ادیبانه، روشنفکرانه یا تیزبینانه بگویید. گفتگو در مورد موضوعات جاری روزانه همیشه مناسب و

> *هیچ وقت سعی نکنید نکته‌ای قابل توجه و برجسته بگویید. به‌طور قطع چنین کاری اشتباه است.*
>
> ـ مارک روترفورد

قابل قبول است. نکته‌ی مهم این است که مطمئن باشید همه‌ی حاضران در بحث شرکت دارند و موضوع صحبت مورد علاقه‌ی آن‌ها هم هست.

تماس چشمی

اگر تاکنون با فردی هم‌صحبت شده باشید که قادر به برقراری تماس چشمی نبوده است، میزان آشفتگی و دستپاچگی ناشی از این گفتگو را به یاد می‌آورید. شما وسوسه می‌شدید تا خم شوید و در محدوده‌ی دید او قرار بگیرید. چنانچه از برقراری تماس چشمی ناراحت هستید، با اعضای خانواده یا دوستان خود تمرین کنید تا دست‌کم بتوانید در نصف مدت گفتگو با دیگران، با آن‌ها تماس چشمی برقرار کنید. این یک مهارت اجتماعی و کاری مهم است. عدم توانایی بعضی افراد در نگاه کردن به چشمان ما، نشانه‌ی کارهای شریرانه، ضعف‌های شخصیتی و احتمالاً فعالیت‌های شخصی مرموز آن‌ها است.

چشمان او... نه تنها با نگاه خیره‌اش لباس از تن شما در می‌آورد، بلکه سرتان را می‌تراشید، والدین‌تان را صدا می‌زد و از قرض دادن برای خرید خانه‌تان خودداری می‌کرد.

-کری فیشر

بهترین نوع تماس چشمی، تماس چشمی مستقیم است که در عین حال مداوم و خیره‌نگری نباشد. گه‌گاه نگاه خود را از نگاه او برگیرید، یا دست‌کم آن سوی شانه‌ی او را نگاه کنید ـ تا این‌طور القا نشود که در حال به‌خاطر سپردن چهره‌ی او هستید. تماس چشمی

مداوم موجب ناراحتی افراد می‌شود. حتی نگاه کردن به کل صورت طرف مقابل به جای نگاه دائمی به چشمان او، به رفع ناراحتی‌اش کمک می‌کند.

ممکن است دقت کرده باشید که در صحنه‌ی سینمایی نمای نزدیک، عاشق ابتدا به یک چشم معشوق نگاه می‌کند و سپس به چشم دیگرِ او؛ این کار صحنه‌ی بسیار جالب‌تری را در اختیار ما می‌گذارد، ولی در زندگی واقعی ابزاری مفید است، زیرا موجب می‌شود طرف مقابل احساس کند به‌خصوص به او علاقه‌مند هستیم.

لمس کردن

بعضی از صاحب‌نظران لمس کردن کسی را که با او در حال گفتگو هستید، به شدت توصیه می‌کنند. یکی از متخصصان به قدری این کار را لازم می‌داند که می‌گوید: "اگر به هیچ وجه نمی‌توانید طرف مقابل را لمس کنید، دست‌کم سعی کنید پیام‌های قابل انتقال از طریق لمس کردن را به وسیله‌ی حرکات صورت، لحن صدا و واژه‌هایتان به او منتقل کنید. ولی انجام انحصاری این کار بزدلانه است."

این نظری شخصی است. توصیه‌ی ما به شما این است که به هر حال، به غیر از دست دادن، از لمس کردن کسانی که طرف مذاکرات اجتماعی و کاری شما هستند، خودداری کنید. منطق این توصیه این است که با توجه به عدم آشنایی به روحیه‌ی طرف مقابل خود ممکن است در این زمینه دچار خطایی فاحش بشوید و کسی را لمس کنید که از این کار

خوشش نمی‌آید. به نظر بعضی مردان و زنان، لمس کردن ناخواسته‌ی آن‌ها اقدامی به شدت تجاوزکارانه تلقی می‌شود. بنابراین، با طرف مقابل خود برخوردی گرم و صمیمانه داشته باشید و تماس بدنی خود را به دست دادن محدود کنید.

ممکن است از یک دوست نزدیک نزد دوست دیگر خود گله کنید و بگویید: "او مرا بغل نکرد! نمی‌دانم چه اتفاقی افتاده؟" ولی شاید کسی که حریم شخصی‌اش به‌واسطه‌ی لمس ناخواسته‌ی شما مورد تجاوز قرار گرفته است، به شدت عصبانی و ناراحت شود.

رئیس یک شرکت می‌گوید: "وقتی با افراد جدید ملاقات می‌کنم، دستشان را در دستم می‌گیرم، آن را تکان می‌دهم و در حالی که دست دیگرم را دور شانه‌شان حلقه کرده‌ام، آن‌ها را بغل می‌کنم. آن‌ها ممکن است واکنش متفاوتی داشته باشند، به این معنا که دو قدم عقب بروند، یا کاملاً احساس آسودگی کنند و از آن لذت ببرند. به هر حال آن را هرگز فراموش نخواهند کرد."

شما ممکن است خودتان در مورد نحوه‌ی لمس و بغل کردن مؤثر در مراودات خود تصمیم بگیرید، ولی وضعیت محتاطانه و غیرتهاجمی مورد توصیه‌ی ما این است که آغوش خود را برای دوستان و اعضای خانواده‌تان نگه دارید.

اختلاط و آمیزش

یکی از مقررات ضمنی گفتگو در در یک جمع کسب و کاری یا اجتماعی

این است که از پیش یک شخصی نزد شخصی دیگر و از پیش یک گروه کوچک نزد گروهِ کوچک دیگر بروید و با آن‌ها گفتگو و خوش‌وبش کنید، به‌طوری که دست‌کم وقت کمی را صرف صحبت با هر شخصی بکنید.

برای گفتگوی شخص به شخص با هر کس، یک جلسه‌ی صرف قهوه یا غذا در زمانی دیگر را با او ترتیب دهید؛ فرد به خصوصی را برای گفتگوی عمیق و اختصاصی از بین گروهی از افراد به‌صورت جداگانه انتخاب نکنید.

بیشتر افراد از قاعده‌ی اختلاط و آمیزش مطلع اند، بنابراین آن‌ها هم به اندازه‌ی شما به خوش و بش کوتاه مدت با شما علاقه‌مند هستند.

وقتی با کسی برخورد می‌کنید که شما را گیر انداخته و سر صحبت را باز کرده است و به علائم و اشاره‌های شما مبنی بر پایان دادن صحبت توجهی ندارد، می‌توانید با پشت کردن به او و استفاده از یکی از جملات خداحافظی (که در زیر آورده شده است) خود را از دست او خلاص کنید.

بعد از گفتگو با یک شخص

پایان دادن به‌گفتگو در قیاس با آغاز کردن آن کار ساده و آسانی است. با وجود این، مقررات خاص خود را دارد که باید رعایت شود. شما نمی‌توانید یکباره به ساعت خود نگاه کنید، کت خود را بردارید و بروید.

پایان دادن به گفتگو

بیشتر گفتگوها در زمانی که افرادِ درگیر در گفتگو تشخیص می‌دهند

زمان تغییر طرف مکالمه‌شان فرا رسیده است، به‌گونه‌ای طبیعی، راحت و با شادمانی پایان می‌یابد.

به اندازه‌ی کافی ما را مشعوف کردید.
- جین آوستین

در شرایطی که گیر کسی افتاده‌اید که این درک و حساسیت را ندارد، باید خود را از دست او خلاص کنید. اشاره کردن به دوستانتان برای اینکه بیایند و شما را نجات دهند، غیر قابل قبول است. گرداندن چشمان خود یا برخورد غیرمؤدبانه با فرد پرگو و بدپیله هم روش مناسبی نیست. این فرد به این جلسه دعوت شده است و به‌طور قطع مورد علاقه‌ی میزبان یا شرکت‌تان است. بنابراین نباید نسبت به او تهاجمی برخورد کنید.

پس چه باید بکنید؟ یک اقدام پیشگیرانه که همیشه تأثیرگذار است این است که لیوان نوشابه‌ی خود را نیمه پر کنید تا عذر و بهانه‌ای برای پر کردن مجدد آن داشته باشید.

همچنین می‌توانید به جای اینکه حرف او را قطع کنید، حرف خودتان را قطع کنید:

"خط تولیدی جدید ما درست وقتی می‌آمدم از کار افتاد - آه، خدایا، من می‌بایست ده دقیقه‌ی قبل جایی دیگر می‌بودم. معذرت می‌خواهم!"

یا از یکی از عبارات زیر استفاده کنید:

"قبل از اینکه یادم برود، باید از سونیا سؤالی کنم، مرا می‌بخشید؟"

"قبل از ترک اینجا اجازه دهید شما را به یکی از دوستانم معرفی کنم."

"ببخشید، آیا می‌دانید دستشویی کجاست؟"

"ببخشید، ممکن است بگویید ساعت چند است؟ اوه، نه! ببخشید من باید یک تلفن بزنم."

"آیا در مورد پروژه‌تان با گری صحبت کرده‌اید؟ تصور می‌کنم او به آن علاقه‌مند باشد."

"اِما، (جلب توجه یک نفر که دارد از کنارتان عبور می‌کند) آیا با استوارت آشنا شده‌ای؟"

"مرا ببخشید، باید چیزی بنوشم. تصور می‌کنم در اثر سرماخوردگی ضعیف شده‌ام."

"خواهش می‌کنم سلام مرا به خانواده برسانید."

"امیدوارم پروژه‌ی موفقی داشته باشید. چشم به راه خبرهای خوبی در مورد آن هستم."

"نظرتان در مورد اینکه سری به میز غذا بزنیم چیست؟"

"دوست داشتم شما را با سورش آشنا کنم. اجازه بدهید که برویم و سلامی به او بکنیم."

"دوست ندارم شما را در انحصار خودم در آورم، بنابراین مزاحم شما نمی‌شوم تا بتوانید بقیه‌ی دوستان را هم ببینید."

"باید از پاملا در مورد سخنرانی‌اش سؤالاتی بکنم. آیا شما هم می‌خواهید با من بیایید؟"

"من هنوز با میزبانانمان سلام و علیک نکرده‌ام ـ با اجازه‌ی شما سری به آن‌ها بزنم."

"امیدوارم بتوانیم در بعضی زمینه‌ها با هم همکاری کنیم. این کارت من خدمتتان باشد."

"روز دوشنبه در نشانی داده شده با شما تماس می‌گیرم. امیدوارم تا آن موقع از بقیه‌ی کنفرانس لذت ببرید."

"بنابراین در جلسه‌ی هفته‌ی بعد شما را زیارت خواهم کرد."

"متأسفم، ولی الآن موضوعی به خاطرم آمد."

"متأسفم ولی الآن باید دارویی بخورم."

"می‌خواهم قبل از اینکه دکتر مارسین برود او را ببینم ـ اجازه می‌دهید از حضور شما مرخص شوم؟"

"من باید نکته‌ای را به یکی از همکارانم بگویم و به نظر می‌رسد که او دارد اداره را ترک می‌کند."

"می‌بینم که دیلان کاستین هم در اینجا حضور دارد. اجازه می‌دهید شمارا به او معرفی کنم؟"

"چهره‌های جدیدی را در اینجا می‌بینم وگمان می‌کنم باید بروم با آن‌ها ملاقات کنم. آیا می‌خواهید با من بیایید؟"

"من نباید مزاحم شما بشوم. می‌دانم افراد دیگری هستند که می‌خواهند با شما صحبت کنند."

"تصور می‌کنم بهتر است گشتی بزنیم و با افراد دیگر گفتگو کنیم."

"گمان می‌کنم جیم دارد اشاره می‌کند که باید برویم."

"گفتگو با شما برای من بسیار لذت‌بخش بود." (و به راه خود بروید.)

"صحبت با شما برایم بسیار خوشایند بود. امیدوارم بعد هم شما را ببینم."

"من از گفتگو با شما لذت بردم. امیدوارم در آینده هم گذارمان به هم بیفتد."

"از ملاقات شما لذت بردم و در صورتی که اطلاعات بیشتری در مورد نمایشگاه بازرگانی به دست آوردم، به شما زنگ خواهم زد."

"می‌خواهم از سخنران پرسشی کنم. دوست دارید با من بیایید؟"

"می‌خواهم چند کلمه با فردی که به‌تازگی وارد واحد ما شده است، صحبت کنم."

"امیدوار بودم بعدازظهر با چند نفر از مشتریان بالقوه‌ی خودمان گفتگو کنم. فکر می‌کنم باید الآن این کار را شروع کنم."

(در حالی که دست می‌دهید) "آشنایی با شما برای من شگفت‌انگیز بود."

"بوفه غیرعادی به‌نظر می‌رسد، اجازه بدهید بروم ببینم چه خبر است؟"

"در حالی که دارم در موردش فکر می‌کنم، باید تلفنی بزنم."

"یک دقیقه مرا ببخشید؟ باید موضوعی را بررسی کنم."

"ممکن است مرا ببخشید؟ همین الآن کسی را دیدم که بیست سال او را ندیده بودم."

خداحافظی کردن

در گروه‌های کوچک و دوستانه باید با تک‌تک افراد خداحافظی کنید. در گردهمایی‌های اجتماعی و کسب و کاری بزرگ‌تر، این کار نه عملی است و نه مطلوب. به هر حال ممکن است در روزهای پایانی این گردهمایی‌ها یک یادداشت کوتاه تشکر بنویسید.

با گفتن "سپاسگزارم!" صمیمانه و خلاصه، از میزبان‌های خود خداحافظی کنید.

در گردهمایی‌های کسب و کاری که ممکن است هیچ میزبانی وجود نداشته باشد، می‌توانید پیش ترتیب‌دهندگان گردهمایی بروید و به آن‌ها بگویید که کاری موفقیت‌آمیز انجام داده‌اند. در بسیاری از جلسات بزرگ‌تر می‌توانید بدون خداحافظی با همه و تنها با خداحافظی با دوستان یا منسوبانی که تازگی با آن‌ها هم‌صحبت بوده‌اید، بدون جلب توجه جلسه را ترک کنید.

> *نیازی به ابتکار و نوآوری نیست. "سپاسگزارم، خیلی خوش گذشت" و "شب به خیر" عبارتی است که بیشتر میزبانان دوست دارند در پایان مهمانی از دهان مهمانان بشنوند.*
>
> *ـ جودیت مارتین*

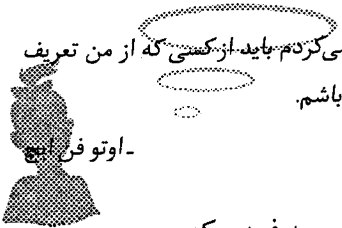
اگر شما را در فهرست دعوت‌شدگان قرار داده‌اند، بهتر است سعی کنید افراد دعوت‌کننده را شناسایی و از آن‌ها تشکر کنید.

در راه بازگشت به خانه، به خودتان بابت اینکه بیش از چند ساعت توانایی مصاحبت دارید، تبریک بگویید. اگر لازم است اشتباهات فاحش

خود در آن جلسه را به یاد آورید، این کار را سریع انجام دهید تا در جلسات دیگر تکرار نشوند. ولی در آن اشتباهات جایگیر نشوید، بلکه چهره‌هایی راکه به شما لبخند زدند و کسانی راکه از صحبت با شما لذت بردند، در نظر بیاورید.

فصل دوم

چه کنیم که همه دوستمان بدارند



تاکنون خیال می‌کردم باید از کسی که از من تعریف می‌کند ناراحت باشم.

ـ اوتو فن ابیچ

مؤثرترین خصیصه‌ی منحصر به فردی که موجب موفقیت شما در هر گفتگویی می‌شود، توانایی‌تان به نشان دادن قدردانی از طرف مقابل و تعریف و تمجید از اوست. در هر گفتگویی دست‌کم از یک اظهارنظر تأییدکننده استفاده کنید. اگر این کاری بوده که تاکنون می‌کرده‌اید، باز هم مرور این فصل ممکن است شما را با فنون، عبارت‌های سودمند و تعدادی باید و نباید این موضوع آشنا کند.

> *شنیدن اینکه چقدر استثنایی و شگفت‌آور هستیم، همیشه برای ما دلپذیر و جذاب است و هیچ وقت از آن سیر نمی‌شویم.*
>
> *ـ گیل شی‌هی*

در هر گفتگویی، چه اجتماعی باشد یا کسب و کاری، آنچه خاطره‌ی شما را در ذهن طرف مقابل زنده

نگه می‌دارد، اظهارنظرهای خوشایندی است که خوشحالی و شعف حقیقی شما را از حرفی که او می‌زند و کاری که می‌کند یا کرده است، نشان می‌دهد. این مهارت را در خود پرورش دهید تا به‌صورت یکی از دوست داشتنی‌ترین حاضران در هر گردهمایی درآیید.

ابراز قدردانی و تأیید

نگاه‌کردن به دیگران جهت کشف مواردِ قابل تعریف و تمجید در آن‌ها را به صورت عادت خود در آورید. اگر با آن‌ها کار می‌کنید، ممکن است تاکنون مواردی را برای تعریف از آن‌ها پیدا کرده باشید:

"گزارش آخری شما دینامیت بود"، "متوجه شدم که ارقام فروش شما هر ماه بهتر می‌شود"، "سیستم تلفنی جدید دوست‌داشتنی است."

ممکن است دیگران مورد تحسین شما باشند ولی هرگز در مورد گفتن این موضوع به آن‌ها فکر نکرده باشید. می‌توانید با آگاه کردن دیگران به افکار خوشایندی که در مورد آن‌ها دارید، خوشایند و مؤثر بودن خود را در محیط کار و خانه دو برابر کنید.

رهبران به ارزش وجودی و عقاید دیگران بها می‌دهند و از هر فرصتی برای ابراز اینکه آن‌ها مهم هستند، استفاده می‌کنند. تعریف و تمجید از دیگران وقت زیادی نمی‌گیرد. به‌طور متوسط شش ثانیه وقت برای آن کافی است.

ـ کانی پودستا و جین گیتز

اگر کسی را از نظر اجتماعی می‌شناسید، ممکن است به اندازه‌ای از وضع او آگاه باشید که بگویید: "چند روز پیش از کنار خانه‌ی شما

می‌گذشتم، دیدم که هنر فوق‌العاده‌ای در تزئین گل‌کاری حیاط و باغچه‌تان به خرج داده‌اید.» یا «من به واقع شما را بابت وقتی که در تعطیلات آخر هفته صرف رسیدگی به نوانخانه می‌کنید، تحسین می‌کنم.»

در مورد کسانی که آن‌ها را از قبل نمی‌شناسید، باید به دقت به حرف‌هایشان گوش فرا دهید و فرصت‌هایی به‌دست آورید تا به آن‌ها نشان دهید معتقدید انسان‌های بسیار خوبی هستند.

برای اینکه جملات زیبا بگویید، خود را به زحمت نیندازید. تعریف و تمجید ساده‌ای که از صمیم قلب گفته شود، به‌طور قطع موجب خوشحالی طرف مقابل خواهد شد.

همچنین برای تعریف و تمجید از طرف مقابل خود، منتظر رویدادهای مهم نباشید، «تبریک و شادباش به شما برای گرفتن جایزه‌ی نوبل!» انسان‌ها برای کارهای بزرگ خود به اندازه‌ی کافی بازخورد مثبت می‌گیرند. تعریف و تمجید از دیگران برای موارد کوچک زندگی موجب خوشحالی و امتنان ما می‌شود: «من از کارتون‌هایی که شما روی تابلوی اعلانات خود می‌کشید، لذت می‌برم. همیشه صبح‌ها به آن نگاه می‌کنم و مسرور می‌شوم.» ممکن است این کار در آغاز ساختگی و مصنوعی به‌نظر برسد. احتمال دارد شما عادت نداشته باشید به سادگی از دیگران تعریف کنید، ولی چنان عمل کنید که گویی این کار روش و عادت شماست. مشاهده خواهید کرد طولی نمی‌کشد که به‌صورت عادت و روش شما در خواهد آمد.

زمانی که نمی‌توانید موردی قابل تعریف و تمجید در دیگری پیدا

کنید، به احتمال می‌توانید برای آینده به او امید و اطمینان خاطر بدهید: "به امید فعالیت‌های درخشان شما در چند سال آینده"، "می‌توانم ببینم که شما به طور دقیق همانی خواهید شد که ما در اینجا نیاز داریم"، "آشنایی با شما موجب خوشحالی من خواهد شد."

تعریف و تمجید مؤثر

- مختصر است. اگر به طور مرتب تعریف و تمجید از طرف مقابل را تکرار کنید، حالت زننده و اغراق‌آمیز پیدا می‌کند.
- صمیمانه است. اگر سعی کنید موردی برای تعریف و تمجید از خودتان درآورید، این کار شما تا حدودی مشخص خواهد شد. به صحبت طرف مقابل گوش دهید تا متوجه شوید به چه چیز خود افتخار می‌کند. این همان چیزی است که شما باید از آن تعریف و تمجید کنید، البته چنانچه بتوانید این کار را صمیمانه انجام دهید. شما با تمرین کردن می‌توانید موارد قابل تعریف و تمجید طرف مقابل را پیدا کنید. سعی کنید صادقانه از دستاوردها و موفقیت‌های طرف مقابل خوشحال و شادمان شوید؛ این رویکرد از خلال واژه‌های شما به بیرون می‌تابد و تعریف و تمجید شما را ده بار مؤثرتر می‌کند. ویلیان هزلیت نوشته است: "هنر خشنودسازی شامل خشنود بودن هم هست." چنانچه نوعی احساس مسرت و خوشحالی از دستاوردهای دیگران را در خود پرورش دهید، شغل و زندگی اجتماعی موفقیت‌آمیزی خواهید داشت.

- مشخص است. گفتن "شما فوق‌العاده‌اید" جمله‌ای ساختگی است که به اندازه‌ی عبارات زیر بی‌معناست: "آن استخدام آخری شگفت‌آور است. شما در واقع می‌دانید چگونه افراد مورد نظر را پیدا کنید!" یا "در این فکر بودم این بهره‌ورترین جلسه‌ی چند ماه گذشته‌ی ما بود. امیدوارم شما ریاست جلسه‌ی بعدی را عهده‌دار شوید." یا "قالیچه‌ی جدید سراسر حیرت‌آور است."
- با عباراتی مثبت ادا می‌شود، نه منفی. به جای اینکه بگویید "نمی‌توانم تصور کنم که شما این کار را کرده‌اید!"، بگویید: "من به شدت تحت تأثیر کار شما قرار گرفتم."
- موجب می‌شود شنونده احساس ارزشمند و محترم بودن کند. این واقعیت که شما دستاورد و موفقیت طرف مقابل را به خاطر سپرده‌اید، به‌خودی خود در او احساس مهم بودن ایجاد می‌کند. ولی اگر موردی را پیدا کنید که موجب افتخار و مباهات فرد دیگر باشد و آن را به او متذکر شوید، او پس از جدایی از شما سرگرم افکاری خوش و شادی‌آور خواهد شد.
- گاهی نقل قولِ "تعریف و تمجید" از او است. بیان و انتقال تعریف و تمجید یک نفر دیگر از طرف مقابل‌تان، بسیار مؤثر است. "جنی می‌گفت می‌خواهد یک گنجه از شما بخرد. او می‌گوید در سفرهای مختلفی که انجام داده است، هرگز چنین کار مرغوبی ندیده است."
- به‌ویژه در محیط کار سودمند باشد. اگر می‌خواهید دیگران بهترین چیزی را که در چنته دارند تقدیم شما کنند، بهترین خصوصیاتی را

که در آنان می‌بینید، تأیید کنید. شما همچنین ممکن است برای انجام کارهای "خوب"، "بهتر" و "بهترین" آن‌ها حرف‌های خوبی به آن‌ها بزنید.

- به مردم بگویید در کارهایی که می‌کنند خوب هستند. تعریف و تمجید از خانه، اموال، لباس و حیوانات خانگی مردم خوب و پذیرفته شده است، ولی آنچه در خاطر می‌ماند نکاتی است که در مورد عملکرد خوب خود آن‌ها گفته می‌شود: "نحوه‌ی پذیرایی شما برای همه خوشایند و دلپذیر است"، "ما تاکنون در قسمت پذیرش شرکت کسی راکه چنین تأثیر خوبی بر ملاقات‌کنندگان بگذارد، نداشته‌ایم."
- از افعالی چون "تحسین کردن" و "تأیید کردن" و صفاتی چون "آگاه و وارد به کار"، "به یاد ماندنی"، "کوبنده"، "قابل توجه"، "رضایت‌بخش"، "شگفت‌آور"، "عالی و باشکوه"، "ارزشمند" استفاده می‌کند.

عبارات تأیید و تمجیدکننده نظیر عبارات زیر هستند:

"همه‌ی ما از نحوه‌ی برنده شدن شما دراین معامله روحیه گرفته‌ایم."

"آیا می‌شود یک تعریف دیگر از شما بکنم؟"

"من روش شما را برای پشت سر گذاشتن این حادثه تحسین می‌کنم. شنیده‌ام فیزیوتراپی‌ای که تحمل کردید، بسیار طاقت‌فرسا بوده است."

"من کار شما را در مورد سیستم بایگانی شرکت تحسین می‌کنم - سال‌ها بود که ما به چنین اصلاح سیستمی نیاز داشتیم."

"من به شدت تحت تأثیر کار داوطلبانه‌ی شما قرار گرفته‌ام. کار شما در واقع با کار دیگران فرق دارد."

"نتوانستم زیبایی سازماندهی دفتر کار شما را نادیده بگیرم - خیلی علاقه‌مند بودم می‌توانستم دفتر کار خودم را مثل آن درست کنم، ولی به نظر می‌رسد قادر به این کار نیستم."

"نمی‌دانم بدون کمک شما چگونه از عهده‌ی این کار بر می‌آمدم."

"من به‌ویژه از روش شما در ساده‌سازی سیستم پشت خط خوشم آمد."

"از روش شما در فکر کردن خوشم می‌آید!"

"یک روز که از نزدیک خانه‌ی شما می‌گذشتم، متوجه باغچه‌ی گل سرخ‌تان شدم - شگفت‌انگیز بود!"

"نامه‌تان به سردبیر را در روزنامه دیدم و خوشحال شدم. شما همان چیزی را که من در دل داشتم نوشته‌اید، الا اینکه من نمی‌توانستم مطلب را به خوبی شما بیان کنم."

> *هیچ چیز انسان‌ها را به اندازه‌ی شنیدن تعریف و تمجید گاه و بی‌گاه، مستعد و سزاوار تعریف و تمجید نمی‌کند. اگر به کسی بگویید که انسانی دلپذیر و دوست داشتنی است، او دلپذیر و دوست داشتنی می‌شود.*
>
> *- کاترین فولرتون گرولد*

"می‌بینم که دوباره به ریاست کمیته‌ی جمع‌آوری پول برگزیده شده‌اید - این شانس بزرگی برای ماست!"

"خیلی از این گفتگو لذت بردم."

"می‌خواهم به شما بگویم چقدر از کاری که در مورد برنامه‌ی بازیابی در محله‌مان می‌کنید، از شما سپاسگزارم."

"راستش را بگویید، کاشت مجدد گیاهان در گلدان‌های گلخانه کار شما نیست؟ صد در صد قشنگ‌تر از گذشته شده است!"

"یکی از شرکت‌کنندگان می‌گفت کارگاه شما بهترین کارگاهی است که تاکنون برگزار کرده‌ایم."

"همه‌ی ما از کاری که شما می‌کنید، شادمان هستیم."

"چه نکته‌ی ظریفی! من هرگز این‌طور در مورد آن فکر نکرده بودم."

"شما این مهارت را دارید که بدانید در شرایط دشوار چه بگویید."

"شما دارای مداوم‌ترین رویکرد و موضع‌گیری مثبت هستید ـ اداره بدون شما جایی خسته کننده است."

"پشتکار و قاطعیت شما زبانزد همه‌ی اهالی محل است ـ همه‌ی ما از تلاش شما برای پیگیری آسفالت خیابان سپاسگزاریم."

"شما می‌دانید چگونه به کسی احساس شور و هیجان واقعی بدهید ـ از توجه شما به کارم سپاسگزارم."

"بعد از فوت مادرم همیشه مورد توجه و محبت شما بوده‌ام ـ مجدد از شما سپاسگزارم."

"کار شما در زمینه‌ی قانونگذاری اخلاقیات دولتی جالب بوده است. سال‌هاست که منتظر فردی با مهارت‌ها و انرژی شما بوده‌ام."

"شما نقش منحصر به فردی در زندگی دختر من داشته‌اید."

"شما در آنجا با چالشی واقعی روبه‌رو بوده‌اید ـ ولی به نظر می‌رسد که آن را از سر گذرانده‌اید."

"شما برای تهیه‌ی آن بروشور زحمت زیادی کشیده‌اید، که به شکلی واقعی در آن نمایان است."

تأیید و تمجید بی‌اثر

● اغراق می‌کند یا مشخص است که قصد چاپلوسی دارد: "بفرمایید. این هم بهترین دستیار دنیا!"، "شما بهترین کشیشی هستید که ما تاکنون داشته‌ایم."

این گفته‌ها موجب ناراحتی شنونده می‌شود و تأثیری متضاد با تعریف و تمجید ساده ولی مشخصی نظیر این جملات بر جای می‌گذارد: "نمی‌توانم میزان خوشحالی خودم را از اینکه هر چه روی میز شما می‌گذارم سریع و درست انجام می‌شود، ابراز دارم."، "مدت زیادی نیست که شما به اینجا آمده‌اید، ولی مرتب می‌بینم که هر وقت به یک جستجوی کتاب‌شناسی فوری فهرست کتاب نیاز داریم، از شما می‌خواهند این کار را انجام دهید." "موعظه‌ی امروز صبح شما الهام‌بخش و تفکربرانگیز بود."

تعریف و تمجید افراطی مثل این است که ده‌حبه قند را در یک فنجان قهوه بیندازید؛ تنها افراد معدودی می‌توانند چنین قهوه‌ای را بخورند.
ـ امیلی پُست

بیش از آنچه احساس می‌کنید بیان نکنید. مردم متوجه احساسات ریاکارانه و غیرصمیمی شما می‌شوند. از زبانی واقعی و راحت استفاده کنید.

- "شانس و اقبال" را در موفقیت طرف مقابل دخیل می‌داند: "گفتن این کلام موجب موفقیت شما می‌شود ـ چه شانس و اقبالی!"، "شنیده‌ام که شانس آوردید و بالاخره آن امتیاز را کسب کردید." با اینکه ممکن است شانس و زمان خاص انجام کاری نقشی در موفقیت ما بازی کند، مرتبط کردن موفقیت یک نفر به بخت و اقبال به جای سخت‌کوشی و تلاش او، خوشایند نیست ـ حتی می‌توانیم بگوییم عاری از حقیقت است.
- نامشخص است: "هی، در مورد تقویم کار بزرگی کردی!"، "چه نقاشی زیبایی!"

مردم ترجیح می‌دهند که نظرتان را مفصل‌تر به آن‌ها بگویید: "این اولین تقویمی است که عکس دارد، به‌طوری که انسان دوست دارد آن را بعد از پایان سال هم نگه دارد ـ چه عکس‌های خوبی برای آن انتخاب کرده‌اید!"، "نقاشی شما مرا به تابستانی در بریتانیا می‌برد ـ به‌طوری که در ضمن زیبایی و فریبندگی، خاطرات گذشته‌ی مرا زنده می‌کند"، "پروژه‌ی شما طوری طراحی شده که همکاری همه را امکان‌پذیر می‌کند ـ در واقع نمونه‌ی بی‌نظیری از کاردانی و کارآیی است." توضیح دقیق در مورد علت دوست داشتن کار کسی دشوار است، ولی نتایجی عالی به دنبال دارد؛ به این معنا که تلاش‌های بعدی او در حدی خواهد بود که ارزش تعریف و تمجید بیشتری را خواهد داشت.

- به جای اینکه از کار یا کردار فرد مورد نظر تعریف کند، از خود او

تعریف و تمجید می‌کند: "شما پیانیست خارق‌العاده‌ای هستید!"، "شما میزبانی فوق‌العاده‌اید"، "شما یک مدیر عالی رتبه هستید!".

به جای جملات بالا، از جملات زیر استفاده کنید: "شما آن قطعه‌ی آخر را با چنان احساسی نواختید که من گاه می‌توانستم بوی دریا را حس کنم"، "شما همیشه با چنان روی خوشی از من استقبال می‌کنید که عاشق دعوت شدن به خانه‌ی شما هستم!"، "تنها خبری که از واحد شما می‌شنوم خبرهای خوب است ـ به‌طور قطع شما تعادل صحیح میان رهبری مهربانانه و انتظارات بالا را پیدا کرده‌اید."

اگر به کسی بگویید که سرآشپزی فوق‌العاده است، حرف شما را رد می‌کند، زیرا می‌داند که صدها سرآشپز بهتر از او وجود دارند. ولی اگر به او بگویید که می‌توانید غذای دستپخت او را سه بار در روز بخورید، شاید حرف شما را قبول کند. او ممکن است سرآشپز بزرگی نباشد، ولی احتمال اینکه غذای خاص مورد علاقه‌ی شما را خوب بپزد وجود دارد. سرآشپز مذکور به این ترتیب تعریف و تمجید شما را می‌پذیرد و دفعه‌ی بعد بهتر از گذشته غذای مورد علاقه‌تان را تهیه می‌کند.

- رئیس‌وار است. زمانی که گفته‌ی شما ارزیابی‌کننده یا قضاوت‌کننده به نظر برسد یا این شبهه را ایجاد کند که می‌خواهید طرف مقابل خود را درجه‌بندی کنید، احساس خوبی در او به‌وجود نمی‌آورد: "بسیار خوب، به خودت نگاه کن! کی خیال می‌کرد با درجه‌ی عالی فارغ‌التحصیل شوی؟"، "خیلی کار خوبی کردی که به آن زن بی‌خانمان پول دادی."، "این خودرو را خودت خریدی؟ بسیار عالی است."

پذیرش تعریف و تمجید

زمانی که در موقعیت گیرنده‌ی تعریف و تمجید قرار دارید، با یک بیان ساده و حالتی شادمان به آن پاسخ دهید. هدف شما این است حسن نیتی را که با اظهار نظر طرف مقابل آغاز شده است، افزایش دهید و مهربانی و شعف او را به خودش بازبتابانید.

تعریف و تمجید او را طوطی وار به خودش بازنگردانید: "من هم از لباس شما خوشم می‌آید."، "ارائه‌ی شما هم عالی بود."، "شما هم خوب پیانو زدید." اگر قصدتان این است که به واقع از طرف مقابل تعریف کنید، آن را کمی پیچ و تاب دهید: "نمی‌توانم باور کنم! من هم می‌خواستم همین نکته را در مورد شما بگویم! دل به دل راه دارد."، "شما مرا گیر انداختید. من در واقع می‌خواستم در مورد گزارش‌تان به شما تبریک بگویم."

بسیاری از مردم با ابراز فروتنی غلط، تعریف و تمجید طرف مقابل را از خودشان با انکار آن پاسخ می‌دهند: "اوه، تو را به خدا نگویید، در اصل چیزی نبود"، "من این گزارش را در پنج دقیقه نوشتم و گمان نمی‌کردم خیلی خوب از آب در آمده باشد."، "این ژاکت کهنه را می‌گویید؟ سال‌هاست آن را می‌پوشم."، "سپاسگزارم ولی این قدرها هم که می‌گویید معامله‌ی بزرگی نبود." "این یک شانس کامل بود."، رد بی‌ادبانه‌ی تعریف و تمجید طرف مقابل، مثل این است که به او بگوییم در واقع نمی‌فهمد چه می‌گوید.

اگر احساس می‌کنید باید اعتبار و آبروی حاصل را با کسی تقسیم

> *تعریف و تمجید هدیه‌ای است که از طرف شخص تعریف‌کننده به شما داده می‌شود و نباید بدون دقت آن را به کناری اندازید، مگر اینکه بخواهید اهداکننده را ناراحت کنید.*
>
> *ـ النور هامیلتون*

کنید، دست‌کم صبر کنید تا چند جمله گفته شود و طرف مقابل لذت ناشی از تعریف از شما را مزه مزه کند. سپس می‌توانید بگویید: "می‌دانید، من بدون کمک همکاران نمی‌توانستم این کار را انجام دهم."

راحت‌ترین پاسخ مناسب به تعریف و تمجید طرف مقابل جمله‌ی ساده‌ی "خیلی محبت دارید" است. این جمله صمیمیت طرف مقابل شما را به خود او برمی‌گرداند و در واقع به‌خودی خود تعریف و تمجید و یک عبارت تأییدکننده است.

با جملاتی مثل جملات زیر به تعریف و تمجید طرف مقابل خود پاسخ دهید:

"خوبی از خودتان است."

"هی! متوجه شدید! سپاسگزارم."

"از محبت شما سپاسگزارم."

"نظر لطف شماست."

"از تعریف و تمجید شما سپاسگزارم."

"از بازخورد مثبتی که به من می‌دهید سپاسگزارم."

"از توجه شما سپاسگزارم."

"از دقت شما سپاسگزارم."

"خوشحالم که این را می‌شنوم."

"از اینکه می‌بینم خوشتان آمده خوشحالم."

"از این گفته‌ی شما خیلی خوشحالم."

"این پروژه‌ای هیجان‌انگیز بود."

"من هم چیزهای زیادی در مورد شما شنیده‌ام ـ که همه‌ی آن‌ها خوب بوده است!"

"سپاسگزارم."

"از یادآوری آن سپاسگزارم."

"سپاسگزارم. فرانک هم خیلی از خوبی‌های شما صحبت می‌کند."

"خیلی لطف دارید که چنین نظری دارید."

"یادتان می‌آید!"

"توجه شما موجب خوشحالی من است ـ سپاسگزارم."

فصل سوم

نحوه‌ی گوش فرا دادن موفقیت‌آمیز

پژوهش‌ها همواره حاکی از این است که عادت به گوش دادنِ غیرمؤثر، معمول‌ترین مانع موفقیت در روابط و مشاغل است.

- لاری بارکر، و کیتی واتسون

بیشتر ما تصور می‌کنیم که به خوبی معنای فعل گوش دادن را می‌دانیم، ولی تعریف این واژه در فرهنگ لغات ممکن است موجب شگفتی ما شود. بنا به تعریف فرهنگ لغات امریکایی هریتیج، گوش دادن به معنای "تلاش برای شنیدن چیزی" و "توجه و اعتنا کردن" است. اگر می‌خواهید گفتگوکننده‌ای خوب باشید، به‌خاطر داشته باشید منظور از گوش دادن این نیست که فقط به شخص مقابل اجازه‌ی صحبت بدهید، بلکه باید به او توجه، دقت و اعتنا کنید.

به این ترتیب گوش دادن نه یک رفتار منفعل بلکه رفتاری فعال شامل شنیدن، درک کردن و به خاطر سپردن است.

> *کافی نیست که در زمان حرف زدن دیگران ساکت باشیم؛ شنیدن واقعی هرگز ربطی به این کار ندارد. بلکه باید آشکارا به گوینده توجه کنیم، برحسب مورد پرسش‌هایی را مطرح کنیم، و در مورد گفته‌های او اظهارنظر کنیم. شنونده‌ی خوب موجب شکوفایی بهترین استعدادهای افراد می‌شود. او به طرف مقابل خود توجه و علاقه نشان می‌دهد. گه‌گاه چشمان او در اثر علاقه و خوشحالی برق می‌زند و یک لحظه هم اجازه نمی‌دهد توجهش از گوینده منحرف شود.*
> *-لیلیان ایکلر*

شنونده‌ی خوب با مطرح کردن عقاید خود و طرح پرسش‌هایی جهت گرم نگه داشتن تنور گفتگو، در گفتگو شرکت می‌کند. شما باید به اندازه‌ای صحبت کنید که چیزی جدید به گفتگو اضافه کنید، نه اینکه با حرف زدن زیاد شخص مقابل را تحت‌الشعاع خود قرار دهید. گفتگوی خوب عملی متعادل‌کننده، فعالیتی الاکلنگی و رعایت نوبت در صحبت کردن است.

ریموند مورتیمر انگلیسی با حالتی انتقادی گفته است که در ایالات متحده گفتگو مثل بازی تنیس نیست که در آن سرویس طرف مقابل را با یک ضربه‌ی راکت پاسخ دهید، بلکه بازی گلف است که در آن باید به توپ خودتان ضربه بزنید.

به همان ترتیب که خودتان نمی‌خواهید گفتگوی گلفی انجام دهید، مایل هم نیستید اجازه دهید توپ همیشه در اختیار طرف مقابل باشد. گوش فرا دادن به معنای تنیس بازی کردن است که در آن شما توپ را باز می‌گردانید، همچنین مثل یک بازی خوب تنیس باید دقت کنید که با

طرف مقابل خود به خوبی جور و هماهنگ باشید، هر دو با یک توپ واحد بازی کنید، و به نوبت به توپ ضربه بزنید.

اگر گردهمایی‌ها، کنفرانس‌ها، ملاقات با دوستان و سایر گفتگوهایتان را در نظر آورید، شاید یادتان بیاید که چنانچه همه در وهله‌ی اول به حرف دیگران گوش داده بودند، زمان بسیار زیادی صرفه‌جویی می‌شد. چند بار شد که می‌بایست دوباره به پرسش‌ها پاسخ داده می‌شد، اطلاعات داده شده تکرار می‌شد یا وقایع پیش آمده بازگو می‌شد؟ گوش نکردن موجب اتلاف وقت و نیروی ما می‌شود.

هر کسی می‌تواند بشنود - ولی برای گوش دادن باید از مغز خود استفاده کنیم.
- جوآون گرین برگ

چه چیزی شما را به شنونده‌ای خوب تبدیل می‌کند؟

- بر شخص مقابل خود تمرکز کنید و اجازه ندهید اوضاع و احوال دور و بر یا افکار و دغدغه‌های خودتان حواستان را پرت کند.
- نه تنها باید گوش دهید، بلکه باید گوش دادن خود را با چهره‌ای بسیار علاقه‌مند، کمی خم شدن به جلو، تکان دادن گاه به گاه سر و گفتن "آهان" در فواصل زمانی، نشان دهید.
- دیل کارنگی توصیه می‌کند: "برای اینکه مورد علاقه‌ی دیگران باشید به آن‌ها علاقه نشان دهید." سعی کنید بعضی از جنبه‌های گفته‌های طرف دیگر را که در واقع مورد علاقه‌تان است، پیدا کنید.
- تماس چشمی برقرار کنید، ولی گه گاه چشم خود را از چشم طرف

مقابل بردارید تا خیال نکند می‌خواهید او را زیر میکروسکوپ قرار دهید.

- با ظرافت و زیرکی رفتار طرف مقابل (لبخند، اخم، سر تکان دادن و خندیدن او) را به خودش برگردانید.
- پرسش‌هایی مرتبط با موضوع را مطرح کنید تا نشان دهید سلسله افکار او را پیگیری می‌کنید.

من با این نظریه‌ی جاافتاده که هنر گفتگو کردن چیزی جز هنر شنونده‌ی خوب بودن نیست، مخالفم. چنین توصیه‌ای موجب می‌شود انسان‌ها نسبت به هم بدگمان باشند و بسیار ریاکارانه برخورد کنند؛ زمانی که گفتگویی به صورت صحبت یک‌طرفه درمی‌آید که تنها با پرسش‌های کوتاه و ناچیز طرف مقابل شارژ می‌شود، دیگر گفتگو نیست بلکه یک بازی زورکی، دستکاری شده، خسته‌کننده و شاید بی‌خاصیت است.

-باربارا والترز

- برای گوش دادن مؤثر، نه تنها باید گفته‌های طرف مقابل را بشنوید، بلکه باید آن‌ها را درک کنید. این گفته به معنای این است که باید پرسش‌های نیازمند توضیح هم مطرح کنید. گفتگو کردن مستلزم مقداری رفت و برگشت است. بنابراین باید مقداری از تفکرات خود را هم در بحث وارد کنید. از چنین جملاتی استفاده کنید:

"با توجه به موضوع مطرح شده، آیا شما..."

"آیا درست می‌شنوم؟ شما معتقدید که ..."

"آیا می‌دانید رقبایتان می‌خواهند چه بکنند؟"

"آیا می‌توانید برایم مثالی بزنید؟"

"آیا می‌شود یک دقیقه به موضوع مربوط به موش خرما برگردید؟"

"آیا مقاله‌ی روزنامه‌ی دیروز راجع به این موضوع را دیده‌اید؟"

"از نظر شما، این به معنای ورشکستگی است."

"آهان، ولی اگر همیشه چنین اتفاقی بیفتد..."

"چطور از آنجا به اینجا رسیدید؟"

اگر می‌خواهید به شما گوش بسپارند، باید به حرف دیگران گوش فرا دهید.
ـ مارگی پیرسی

"نظرتان در مورد محصولات جدید آن خط تولید چیست؟"

"من در مورد خط گسل با شما موافقم، ولی نظرتان در مورد زلزله‌ی کمتر از سه ریشتر چیست؟"

"متوجه علت اهمیت آن برای شما هستم."

"اگر درست متوجه شده باشم، شما عقیده دارید که...""

"از این دید راجع به این موضوع فکر نکرده بودم."

"هفته‌ی قبل مقاله‌ای راجع به آن خواندم، ولی متوجه نحوه‌ی برتری آن نسبت به آنچه الآن موجود است، نشدم."

"منظور شما را می‌فهمم، ولی آیا همیشه این‌طور است؟"

"گمان می‌کنم می‌دانم چه نتیجه‌ای می‌خواهید بگیرید، ولی به گفتگوی خود ادامه دهید."

"زمانی که در مورد آخرین حیوان دورگه شنیدم، به یاد شما افتادم."

"به بیان دیگر..."

"همیشه می‌خواستم نحوه‌ی کار آن را از یک نفر بپرسم."

"حالا موضوع هیجان‌انگیز شد. کمی بیشتر در مورد آن برایم صحبت کنید."

> *توجه انحصاری به کسی که با شما صحبت می‌کند خیلی مهم است. هیچ چیز دیگری به اندازه‌ی این کار خوشایند طرف مقابل نیست.*
> *- چارلز دبلیوالیوت*

"از طرف دیگر، اگر هیچ کس حاضر نشود، چه؟"

"می‌گویید شاید به شرکتی کوچک که در مرحله‌ی آغاز کار است، علاقه‌مندید."

"بنابراین، در اصل شما تصور می‌کنید که..."

"بنابراین گمان می‌کنید بعد چه پیش خواهد آمد؟"

"بنابراین، می‌گویید چه..."

"بنابراین منظورتان این است که همه‌ی وینیل‌های مصنوعی چنین واکنشی دارند؟"

"بنابراین، شما پیشنهاد می‌کنید که..."

"کمی بیشتر در مورد معدن نقره‌ای که پیش از این ذکر کردید، صحبت کنید."

"سال گذشته به طور حتم سالی دشوار برای خانواده‌ی شما بوده است."

"این روش جدیدی است برای نگاه کردن به آن."

"یک لحظه صبر کنید، منظورتان از "لینرون" چیست؟"

"خوب، ولی بعد اگر... بشود چه اتفاقی می‌افتد؟"

"عدم مزیت‌ها کدام‌اند؟"

"منظورتان از "زود" چیست؟"

"چه چیزی شما را به این راه انداخت؟"

"بعد چه پیش آمد؟"

"وقتی از جاز صحبت می‌کنید، منظورتان چیست؟"

"وقتی از نقایص و کمبودها صحبت می‌کنید، منظورتان کدام هنرمندها هستند؟"

"کجا می‌توانم اطلاعات بیشتری در این مورد به دست آورم؟"

"آیا قادر به به تولید مجدد آن محصولات هستید؟"

"آیا مجدد همین کار را خواهید کرد؟"

"شما به شکلی واقعی در این مورد جدی هستید، این‌طور نیست؟"

> *شنونده‌ی خوب نه تنها پیش همه محبوب است، بلکه بعد از مدتی چیزهایی یاد می‌گیرد.*
> ـ ویلسون میزنر

- باید نکات کلیدی صحبت طرف مقابل را تکرار یا خلاصه کنید، البته نه طوطی‌وار و کلمه به کلمه، بلکه با کمی تغییر در واژه‌های به‌کار رفته.
- پس از پایان صحبت طرف مقابل کمی مکث کنید، زیرا ممکن است بخواهد چیزی به صحبت خود اضافه کند. تعداد بسیار زیادی از شنوندگان به محض پایان صحبت طرف مقابل، رشته‌ی کلام را به دست می‌گیرند.
- به آنچه از پیش در مورد آن‌ها صحبت شده بود اشاره کنید تا نشان دهید حرف‌های گفته شده را شنیده‌اید.

- صبور باشید. اگر طرف مقابل به دنبال یک واژه می‌گردد یا با مکث و به‌صورت غیرمداوم صحبت می‌کند، به او اجازه دهید تا افکارش را جمع و جور کند.
- سعی کنید خود را با گوینده یگانه بپندارید و با گذاشتن خود به جای او، احساسش را درک کنید. همچنین، سعی کنید از لحاظ ذهنی تجربه‌ی طرف مقابل را با تجربه‌ی خود مرتبط و مقایسه کنید.
- علاوه بر همه‌ی این‌ها، رویکردِ تمایل به شنیدن را در خود پرورش دهید. هر چه در زمینه‌ی گوش دادن خبره‌تر شوید، بیش از پیش متوجه مزایای آن می‌شوید و به گوش دادن علاقه پیدا می‌کنید. ولی در آغاز چنان عمل کنید که گویی به گوش دادن علاقه‌مند هستید. توجه و دقت شما نسبت به طرف مقابل خود به خود نمودار خواهد شد.

چه چیزی شما را به شنونده‌ای ضعیف تبدیل می‌کند؟

- وقتی توجه‌تان را به مسئله‌ای در خانه یا کار منحرف کنید و رشته‌ی کلام طرف مقابل را از دست بدهید.
- وقتی دائم در این فکر باشید بعد که نوبت شما شد، چه بگویید.
- وقتی به ندرت به چشمان طرف مقابل نگاه کنید.
- وقتی نتوانید خستگی و کسالت خود را پنهان کنید: به ساعت خود نگاه کنید، پا به پا شوید، به این ور و آن ور اتاق نگاه کنید.
- وقتی در اولین فرصت توپ گفتگو را بقاپید و با آن بدوید، حتی اگر

کارتان به معنای قطع رشته‌ی کلام طرف مقابل باشد. در واقع بیش از آنکه گوش کنید، حرف بزنید.

- وقتی مرتب جملات شخص مقابل را تمام کنید. این کار توهین‌آمیز، رئیس‌وار و عصبانی‌کننده است.
- وقتی در واقع به موضوع صحبت طرف مقابل علاقه‌مند نباشید و بنابراین موضوع صحبت را عوض کنید.
- وقتی پرسش‌های زیادی می‌کنید که موجب آزردن، عذاب دادن و از نفس افتادن طرف مقابل می‌شود. وقتی بسیاری از پرسش‌های شما راجع به مسائلی جزئی است که در اصل اهمیت ندارند.

> *آیا این نکته که چقدر افراد همیشه می‌خواهند به جای شنیدن داستان‌های شما قصه‌ی خودشان را تعریف کنند، خسته‌کننده نیست؟ تصور می‌کنم به این علت است که روان‌پزشکان بهتر از دوستان هستند؛ آنان به عنوان شنوندگانی که بابت گوش دادن پول می‌گیرند، رشته‌ی سخن طرف مقابل را پاره نمی‌کنند.*
>
> *ـ هلن ون اسلایک*

- وقتی مشغول قضاوت درباره‌ی طرف مقابل هستید: او الآن گفت این موضوع بین من و تو بماند؛ شلوارش پر از چین و چروک است؛ صدایش خیلی بلند و آزاردهنده است؛ مثل تیزترین چاقوی توی کشو به نظر نمی‌رسد. طرف مقابل شما اغلب این طرز برخورد منفی شما را احساس می‌کند. او در واقع نمی‌داند چه اتفاقی افتاده است، ولی فکر می‌کند که دیگر وقتش را با شما سپری نخواهد کرد.

- وقتی علاقه دارید در هر چیزی یک قدم جلوتر از او باشید. اگر او یک کتاب خوب را مطالعه کرده است، شما دو کتاب خوب خوانده‌اید. اگر او در یک مسابقه‌ی فوتبال حرفه‌ای حضور داشته است، شما تمام بلیت‌های یک فصل ورزشی را خریده‌اید.
- وقتی در اداره مشغول صحبت با یک نفر دیگر هستید، و هم‌زمان به چند وظیفه‌ی مختلف می‌پردازید. به این ترتیب چند کار را با هم انجام می‌دهید: فکر می‌کنید در حالی که گزارش‌هایتان را هم بایگانی می‌کنید، نامه‌های خروجی را روی هم جمع می‌کنید، و رایانه‌تان را بارگذاری می‌کنید.

نحوه‌ی برخورد باهر موقعیت کاری و اداره‌ی آن بین کسی که گوش می‌دهد و کسی که گوش نمی‌دهد متفاوت است، که در نتیجه نتایج حاصل از آن هم تفاوت دارد.

ـ مارک اچ، مک کورمک

- وقتی طرف مقابل را دستپاچه می‌کنید، به‌طوری که خیال می‌کند وقت خیلی زیادی را از شما می‌گیرد: "بله پیش از این گفته بودید. بنابراین بالاخره مجبور شدید چقدر بپردازید؟"
- وقتی کامل ساکت هستید. چنین وانمود می‌کنید که گوش دادن به معنای لب از سخن فرو بستن است، در حالی که طرف مقابل شما دوست دارد دو سه کلامی از شما بشنود.

فصل چهارم

چگونه گفتگویی را ادامه دهیم
- یا متوقف کنیم

انسان‌ها از خلاء می‌ترسند. پر کردن فوری خلاء یکی از وظایف اصلی حرف زدن است. در زندگی ما گفتگوهای بی‌معنا به هیچ وجه کم‌اهمیت‌تر از گفتگوهای پرمعنا نیست.

- لیدیا گینزبرگ

لابد تاکنون متوجه شده‌اید که در بیشتر گفتگوها، شما به چند واژه یا عبارت "خالی" نیاز دارید که با آن (۱) به طرف مقابل اعلام کنید دارید به دقت به حرف او گوش می‌دهید، (۲) طرف مقابل را به ادامه‌ی گفتگو تشویق کنید، (۳) آن مکث قابل انتظار را که بعضی از مردم برای شما باقی می‌گذارند، پر کنید.

بعضی وقت‌ها ساکت بودن کار مناسبی است، ولی داشتن تعدادی میله‌ی محکم‌کننده‌ی گفتگو در مجموعه‌ی ابزارهایتان سودمند است.

مردم اغلب توجه زیادی به این پاسخ‌های دفاعی کوچک و آرامش‌بخش نمی‌کنند. بنابراین بیش از آنکه محتوای واژه‌ها و عبارات شما مهم باشد، نفس آن عبارت‌ها و واژه‌ها اهمیت دارد.

این عبارت‌ها و واژه‌های معترضه بدون اینکه جریان گفتگو را با اظهار نظرهای واقعی متوقف کنند، به طرف مقابل می‌فهمانند که شما به حرف‌های او علاقه و توجه دارید.

نگران بی‌معنا بودن ذاتی این واژه‌ها و عبارت‌ها نباشید. این واژه‌ها مثل موسیقی متن یک فیلم بی‌آنکه توجهی را به خود جلب کنند، پس زمینه‌ای را برای گفتار طرف مقابل فراهم می‌کنند. این پاسخ‌ها یک بخش به نسبت استاندارد فرهنگ معاصر هستند، و از این نظر که به گفتگو ظاهری دو طرفه می‌دهند، یکی از نیازهای این فرهنگ را تأمین می‌کنند. مسئله زمانی پیش می‌آید که واژه یا عبارتی یکسان را برای همه‌ی موارد به‌کار ببرید: "عجب!" "اوه! بله، عجیبه!" "وای چه عجیب!" که در نتیجه‌ی آن عبارت به کار رفته به صورت یک تیک کلامی ناراحت‌کننده در می‌آید (به فصل هشتم مراجعه کنید.)

پاسخ‌های خود را تغییر دهید و از لحن آهسته‌تر استفاده کنید تا توجه را به سوی پاسخ برگشتی خود جلب نکنید. ممکن است تاکنون از چنین عبارت‌هایی استفاده کرده باشید، ولی ممکن است بخواهید چند عبارت جدید یاد بگیرید. آن‌هایی را که با شخصیت‌تان جور است و می‌توانید با صمیمیت بیان کنید، انتخاب کنید.

برای اینکه نشان دهید گوش می‌دهید، واژه‌ها و عبارت‌هایی مثل موارد زیر را به کار برید:

"آها!"

"بسیار خوب!"

"چه شگفت‌انگیز!"

"بعد چه شد...؟"

"جدی می‌گویید؟"

"عجیب!"

"برای مثال...؟"

"هی."

"چه اندوهناک!"

"خدای بزرگ."

"باورش مشکل است!"

"هوم."

"چه جالب."

"قبول دارم."

"این را نمی‌دانستم."

"هرگز تصور نمی‌کردم این طور باشد."

"حواسم به شماست."

"شرط می‌بندم به واقع بابت آن هیجان‌زده شده‌اید!"

"باور کردنی نیست."

"متوجهم."

"متوجهم چه می‌گویید."

"متوجه منظورتان هستم."

"شوخی می‌کنید!"

"نه، در واقع."

"اوه؟"

"اوه عزیزم."

"به واقع!"

"به واقع؟"

"درست است."

"مطمئن؟"

"به‌طور قطع!"

"باور کردنی به‌نظر می‌رسد."

"به طور حتم دشوار نبوده."

"موضوع خوبی است."

"این راهی جدید برای انجام این کار است."

"خیلی انگشت‌نماست!"

"چه بد!"

"خوب، کی می‌دانست؟"

"چه دستاورد بزرگی!"

"در مورد آن چه می‌دانید؟"

گوش دادن، نه ادای گوش دادن را درآوردن، صمیمانه‌ترین شکل تعریف و تمجید است.

ـ جویس برادرز

"بله، بله."

"می‌توانید دوباره آن را بگویید!"

"جدی نمی‌گویید؟"

"درست‌تر از این نمی‌شد بگویید."

"نگویید!"

"منظورتان این است که...؟" "شوخی می‌کنید!"

به منظور تشویق فرد دیگر به ادامه‌ی سخن، چنین چیزهایی بگویید:

"خوب؟"

"بعد چه شد؟"

"ممکن است در این باره بیشتر توضیح بدهید؟"

"ادامه دهید. خیلی جالب است."

"می‌شود نمونه‌ای ارائه دهید؟"

"آیا به واقع این کار را کردند؟"

"منظورتان این است که...؟"

"به عنوان مثال؟"

"برای مثال؟"

"ادامه دهید."

"چه جالب."

"دوست دارم بیشتر راجع به آن بدانم."

"گمان نمی‌کردم این طورباشد."

> گوش‌دهندگان خوب به عنوان گفتگوکنندگانی خوب تلقی خواهند شد.
>
> ـ سوزان روآن

"من در این مورد چیز زیادی نمی‌دانم."

"به آنچه می‌گویید علاقه‌مندم."

"قبول آن دشوار است."

"ای کاش از قبل این را می‌دانستم."

"ادامه دهید. این اطلاعات با ارزشی است."

"نه، نه، ادامه دهید."

"نه؟"

"نه!"

"اوه؟"

"بعد چه...؟"

"در این مورد بیشتر بگویید."

"به طور حتم این موضوع برایتان دشوار بوده."

"این روش جدیدی برای نگاه کردن به آن است."

"شگفت‌آور است."

"برایم تازه است."

"این به واقع جالب است."

"اولین بار است که این موضوع را می‌شنوم ـ خواهش می‌کنم ادامه دهید."

"چه ضربه‌ای."

"منظورتان از این حرف چیست؟"

"دچار چه مسئله‌ای شده‌اید؟"

"آیا می‌توانید آن را دوباره بگویید؟"

"منظورتان این است که...؟"

"حرفتان این است که...؟"

"شما در واقع این را بررسی کرده‌اید، این‌طور نیست؟"

برای پر کردن مکثی که بعضی افراد برای مشارکت کوتاه شما در گفتگو می‌کنند، عبارتی مثل عبارات زیر را بگویید:

"شگفت‌انگیز است."

"جالب توجه!"

"بسیار بد!"

"نکته‌ی خوبی است."

"قبول دارم."

"این را نمی‌دانستم."

"گوشم با شماست."

"خواهم گفت."

"متوجهم."

"می‌دانم با گفتن این چه نتیجه‌ای می‌خواهید بگیرید."

"زندگی جالب است."

"نه در واقع!"

"البته!"

"اوه... عزیزم"

"اوه، بله، کامل."

"واقعیت."

"درست است، درست است."

"با اطمینان کافی است."

"به طور حتم سخت بوده."

"چه معامله‌ای!"

"چه داستانی!"

"چه کسی باور می‌کرد!"

"به طور قطع حق با شماست.

"به طور کامل حق با شماست."

شما نباید از این واژه‌ها و عبارت‌ها در مورد کسی که یک‌طرفه و مداوم حرف می‌زند و گفتگو را به‌صورت سخنرانی یک جانبه درآورده است، استفاده کنید، زیرا این کار فقط او را به ادامه‌ی سخن تشویق می‌کند. برعکس، هر نوع سکوت پیش آمده در این نوع گفتگو را (اگر شانس کافی داشته باشید که پیش بیاید) با یک علامت ظریف و مؤدبانه که نشان دهد از گفته‌های طرف مقابل راضی نیستید، پر کنید. گاهی بعضی افراد سوار توسن سخن می‌شوند و فراموش می‌کنند از آن پایین بیایند. در این مواقع ما باید به آن‌ها برای انجام این کار کمک کنیم.

چنانچه می‌خواهید یورتمه به سوی طرف مقابل بروید و او را متوقف کنید، یا دست‌کم فرصتی برای صحبت کردن خود فراهم آورید، می‌توانید موارد زیر را امتحان کنید:

(ساکت باشید.)

"هوم؟" (با لحنی یکنواخت)

"همین الآن چیزی به یادم آمد که مورد علاقه‌ی شما خواهد بود."

"وقتی شنیدم... به یاد شما افتادم."

"همیشه می‌خواستم از شما بپرسم..."

"اوه."

"به واقع." (با لحنی یکنواخت)

"پیش از این مقاله‌ای در مورد آن خوانده‌ام." (به صورت کوتاه، مبهم و دو پهلو، خرخرکنان و بی‌علاقه)

"این موضوع... را به یاد من می‌آورد."

"این نکته‌ی مهمی است ولی می‌دانید چه به روز من می‌آورد؟"

"آه - ها." (با شکیبایی آشکار)

"خوب، این در واقع یک قصه بود."

"خوب، در مورد آن چه چیزهایی می‌دانید!"

"بله، خوب، این هم موضوعی است."

"باید خوشحال باشید که تمام شده است."

به قول هنری هاسکینز: "زمانی که طرف مقابل سرش را به علامت تأیید تکان می‌دهد ولی حرفی نمی‌زند، وقتی است که باید سخن خود را تمام کنید." این راهبردی عالی است که می‌توانید در چنین مواردی از آن استفاده کنید. بعد از چند سر تکان دادن به همراه سکوت، بیشتر افراد متوجه هشدار شما می‌شوند.

به هر حال رعایت ادب را بکنید. شخص طرف صحبت شما به عنوان

دوست، همکار یا میهمان در آنجا حضور دارد. شما نباید آشکارا رفتاری گستاخانه داشته باشید. به‌گفته‌ی روبرت لیند: "انسان ممکن است خیلی چیزها را ببخشد، ولی به راحتی نمی‌تواند کسی را ببخشد که بی‌رو دربایستی به او گفته است سخنش خسته‌کننده است."

در صورتی که طرف مقابل شما بر اسب رمنده‌ی سخن سوار است و به هیچ وجه نمی‌توانید او را متوقف کنید، باید از روشی تهاجمی‌تر استفاده کنید:

"می‌دانید ساعت چند است؟ ای وای! من باید به کسی تلفن بزنم."

"مرا ببخشید. باید لنزهای چشمی‌ام را تمیز کنم."

"من نباید توجه شما را در انحصار خودم در آورم. از بقیه‌ی برنامه‌های عصر هم لذت ببرید."

اطمینان حاصل کنید قبل از اینکه شنونده‌تان به گوش دادن پایان داده باشد، شما سخن گفتن را پایان داده باشید.

ـ دوروتی سارنوف

"من به جولی قول داده‌ام در فراهم کردن وسایل رفع خستگی میهمانان به او کمک کنم. با اجازه‌ی شما."

"گمان می‌کنم گلویم کامل خشک شده. باید بروم چیزی بنوشم."

"از صحبت با شما لذت بردم."

"غذا به نظر فوق‌العاده است ـ گمان می‌کنم باید در حالی که هنوز گرم است، یک بشقاب از آن بردارم."

فصل پنجم

چگونه بپرسیم و
چگونه پاسخ دهیم

زمانی که بدانید چگونه پرسش‌های درست و مناسب را مطرح کنید، می‌توانید در مورد هر چیزی با هر کسی صحبت کنید.

- دوروتی لیدز

پرسش‌ها به عنوان یکی از عناصر اصلی گفتگو، به شما اجازه می‌دهند در مورد سایر افراد اطلاعاتی به دست آورید، به روند گفتگو ادامه دهید و علاقه‌ی خود را به موضوع صحبت طرف مقابل نشان دهید. پرسش‌ها همچنین برای شما وقت می‌خرند، آنچه را نمی‌فهمید روشن می‌کنند و پذیرش و کنجکاوی شما را نشان می‌دهند.

در حالی که عبارت خبری (من این عقیده را دوست نداشتم) ممکن است موجب مقاومت طرف مقابل شود، پرسش (نظرتان در مورد آن عقیده چه بود؟) تفکر طرف مقابل را تحریک می‌کند، بحث و گفتگو را

طولانی می‌کند و تأیید شما را نسبت به دیدگاه طرف مقابل به او انتقال می‌دهد.

اضافه کردن خوش‌خلقی به پرسش نشان‌دهنده‌ی این است که شما حالت تهاجمی ندارید و اینکه اگر طرف مقابل بخواهد از پرسش شما طفره برود، او هم می‌تواند از خوش خلقی استفاده کند.

غریزه‌ی طرح پرسش جزو خواسته‌ها و امیال بسیار ابتدایی انسان است.

- رز مک آلی

پرسش‌ها یا (۱) باز هستند، که پاسخ‌های کاملی را می‌طلبند، یا (۲) بسته‌اند، که دارای پاسخی تک‌واژه‌ای (اغلب بله یا خیر) هستند.

پرسش‌های باز با واژه‌های کلی چه کسی، چه موقع، چه چیزی، چرا، کجا یا چگونه شروع می‌شوند. پرسش‌های بسته اغلب به صورت "آیا شما... کردید؟" "آیا شما... کرده‌اید؟" "آیا شما... می‌کنید؟"، "آیا شما... هستید؟" مطرح می‌شوند. پرسش‌های بسته اطلاعات بسیار کمی از طرف مقابل بیرون می‌کشند و گفتگو را به طرف توقف و پایان سوق می‌دهند.

عده‌ای می‌توانند پرسش بسته‌ی شما را بگیرند و مدت زیادی در مورد آن توضیح دهند. عده‌ای دیگر که زیاد به قواعد دستور زبانی پایبند هستند، تنها پاسخی تک‌واژه‌ای به شما تحویل می‌دهند و خلاص! گفتگو تمام!

شما می‌توانید از پرسش‌های بسته جهت سرعت بخشیدن به گفتگویی که تنها به دنبال کسب اطلاعات از آن هستید، بیان ظریف عدم

علاقه‌ی خود به گفتگو یا روشی برای اعلام خداحافظی (آیا به زودی خواهید رفت؟) استفاده کنید.

در پرسش‌های زیر نخستین پرسش پرسشی بسته و دومی پرسشی باز است:

"آیا دفتر کار جدید خود را دوست دارید؟ (بله / خیر)

"برای به دست آوردن دفتر کار بهتر چه کردید؟"

"آیا به سیاتل نقل مکان خواهید کرد؟" (بله / خیر)

"در مورد آن چه احساسی دارید؟"

"آیا از پاریس خوشتان آمد؟" (بله / خیر)

"از چه چیز پاریس بیش از همه خوشتان آمد؟"

"آیا یادگرفتن آن دشوار است؟" (بله / خیر)

"چگونه باید آن را یاد بگیرم؟"

"آیا کارتان را دوست دارید؟" (بله / خیر)

"چگونه به آن حوزه علاقه‌مند شدید؟"

"آیا زندگی راحتی دارید؟" (بله / خیر)

"با نوسازی مدل خانه‌تان چطور کنار می‌آیید؟"

"آیا این فرآیندی جدید است؟" (بله / خیر)

"آیا آن را برای من توضیح می‌دهید؟"

"آیا در این منطقه زندگی می‌کنید؟" (بله / خیر)
"چه شد که به این منطقه آمدید؟"

"آیا کتابخوان هستید؟" (بله / خیر)
"تازگی چه کتابی خوانده‌اید؟"

"آیا این مؤسسه را دوست دارید؟" (بله / خیر)
"چه چیز این مؤسسه را دوست دارید؟"

"آیا گلف بازی می‌کنید؟" (بله / خیر)
"نظرتان راجع به گلف چیست؟"

> *انگیزه‌ی پاسخ دادن به پرسش ـ از هر نوع ـ به اندازه‌ی پاسخ به "جنگ یا گریز خودکار است. همه، از جمله آن انسان نادری که از پاسخ طفره می‌رود، به پرسش بیش از یک جمله‌ی خبری توجه نشان می‌دهند.*
>
> *ـ دوروتی لیدز*

اگر وقت آن رسیده است که پرسشی را مطرح کنید ولی پرسشی در نظر ندارید، آخرین موضوع مطرح شده توسط طرف مقابل را در نظر بیاورید و سؤال کنید: چه کسی (چه کسی جایزه‌ی امسال را برد؟)، چه (رئیس‌تان چه فکری می‌کرد؟)، چه موقع؟ (بازی بعدی گروه شما چه موقع است؟)، کجا (کجا می‌توانم یکی از آن‌ها را پیدا کنم؟) یا چگونه (چگونه آن را دریافتید؟)

برای اینکه ظاهر مصاحبه کننده را به خود نگیرید، می‌توانید پرسش‌های خود را با عبارت‌های غیرپرسشی که همان کار را می‌کنند

عوض کنید: "به من بگویید چگونه به این شغل مشغول شدید"، "بیان کنید که چگونه این کار را کردید"، "آن را برای من توضیح دهید."

سوءاستفاده از پرسش‌ها یا زیاد استفاده کردن از آن‌ها، ناراحت‌کننده است. طرح سؤالات بسیار زیاد موجب می‌شود طرف مقابل احساس کند مورد استنطاق قرار گرفته است و اغلب موقعیت عقب‌نشینی گفتگوکننده‌ای ضعیف را نشان می‌دهد؛ این پرسش‌ها جایگزین تفکر، خود شکوفایی و تعاملات واقعی می‌شوند.

روی هم رفته در هر گفتگویی بین پرسش‌ها و عبارات غیرپرسشی تعادل ایجاد کنید. همه‌ی پرسش‌ها یا عبارات غیر پرسشی، موجب تعامل رفت و برگشتی مناسب نمی‌شوند.

به پرسش خودتان پاسخ ندهید! بعضی از مردم پرسشی را مطرح می‌کنند و بدون فاصله به آن پاسخ می‌دهند.

همچنین چنانچه در واقع خواهان پاسخ درست و صادقانه نیستید، چنین پرسشی را مطرح نکنید: "در مورد آن چه باید بکنم؟"، "در مورد پیشنهاد من در آن جلسه چه نظری دارید؟"، "آیا شما در یکی دو روزی که من خارج از شهر هستم، از سگ من نگهداری می‌کنید؟"

پرسش‌های بد

- قضاوت‌کننده یا تهاجمی هستند.

"آیا می‌خواهید همه‌ی آن را بخورید؟"

"آیا شما یکی از طرفداران محیط زیست هستید؟"

"متوجه نشدید که آن کار اشتباه است؟"

"متوجه علامت هشدار نشدید؟"

"آیا تاکنون به فکر رنگ کردن موهایتان افتاده‌اید؟"

"آیا همیشه این‌قدر تند حرف می‌زنید؟"

"آیا چیزی راکه الآن گفتم فهمیدید؟"

"چگونه می‌توانید چنین چیزی بگویید؟"

"چند بار به شما گفتم این کار به نتیجه نمی‌رسد؟"

"همه‌اش همین است؟"

"توجهی به آن نداشتید؟"

"برای چه این کار راکردید؟"

روش او به عنوان گفتگوکننده‌ای خود آموخته، با آشنایان جدید دارای گرمای فوری روزنامه‌نگاری تجسسی بود که در حال پیدا کردن تناقضات بودجه‌ی شهرداری است.

- میری کِی بلیکلی

"تصور می‌کردید چه اتفاقی باید بیفتد؟"

"چه چیزی موجب شد تصور کنید من یکی از آن‌ها را می‌خواهم؟"

"خیال می‌کردید چه کسی پول آن را می‌پردازد؟"

"شما قبل از تمام کردن آن نمی‌روید، می‌روید؟"

- حالت فضولی دارند.

"آیا موهایتان راکاشته‌اید؟"

"آیا در هر کاری که می‌کنید، کمی از آن را انجام می‌دهید؟"

"آیا تازگی مقدار زیادی وزن کم نکرده‌اید؟"

"آیا پوست صورتتان راکشیده‌اید؟"

"ماه بعد به چه کسی رأی خواهید داد؟"

"برای این خانه چه مبلغی پرداختید؟"

"امسال چقدر ترفیع گرفتید؟"

"بین خودمان بماند، آیا شما داروی خاصی مصرف کرده‌اید؟"

"برای لباستان چقدر پول دادید؟"

"از چه وقت شروع به رنگ کردن موهایتان کردید؟"

"چرا بچه ندارید؟"

- متعدد هستند. این پرسش‌ها که یکی بعد از دیگری مطرح می‌شوند، موجب می‌شوند طرف مقابل احساس کند مورد حمله قرار گرفته است. این رگبار بی‌امان سؤال بیشتر ناشی از یک تیک عصبی است، چنانکه گویی شخص پرسش‌کننده فقط به این جهت سؤال می‌کند که نمی‌داند چه باید بکند و اینکه پاسخ دریافتی برایش اهمیتی ندارد.

"گفتید دو خرگوش یا سه خرگوش؟"

"چه نوع خرگوشی؟"

"چرا خرگوش؟"

"چه رنگی بودند؟"

"آیا توجه گرگ را جلب کردند؟"

درست به همان دلیل که نباید پیرو تک‌گویی باشید، بازجو هم نباید باشید. بعد از پایان روز دیگر پرسش و آزمون مورد ندارد.

- لاری کینگ

"همه‌اش همین بود، آیا این لطیفه بود؟"

در واقع افرادی که این‌طور سؤال می‌کنند، موفق به گوش دادن به

پاسخ‌ها نمی‌شوند. اگر از نوع انسان‌های پرسش‌کننده هستید، کوشش کنید با دقت بیشتری به پاسخ طرف مقابل گوش دهید. این کار موجب آهسته‌تر شدن سرعت پرسش کردن شما می‌شود و به طرف مقابل نشان می‌دهد که پرسش‌هایتان بسیار بامحتوا هستند و برای پاسخ‌ها ارزش قائلید.

- خیلی کلی هستند. این نوع پرسش گاهی مناسب است، ولی در جایی که باید روش و قاعده‌ی "گفتگوی کوتاه" رعایت شود، به‌ندرت برای وارد شدن به موضوعی کلی و اساسی وقت دارید.

"بنابراین نظرتان راجع به فقر چیست؟"

"نظریه‌ی انفجار بزرگ - آیا به آن اعتقاد دارید؟"

"در مورد پدیده‌ی گرم شدن زمین چه می‌دانید؟"

"چه بر سر کودکان امروزی آمده است؟"

- گاهی با چرا شروع می‌شوند. این پرسش‌ها - اگرچه اغلب بسیار مناسب هستند - در سایر اوقات ممکن است حالت اتهامی، تهاجمی یا زیاده از حد شخصی به خود بگیرند.

او دارای عادتی بود که گفتگوکنندگان ضعیف اغلب دچار آن می‌شوند و آن چیزی نیست جز طرح سؤالات مختلف. به‌نظر من هیچ چیز ناراحت‌کننده‌تر از این نیست که گرفتار چنین شخصی بشوید.

- سارا هیل

پرسش‌های آغاز شده با *چرا* طرف مقابل را در حالت دفاعی قرار می‌دهند. او حس می‌کند مجبور است استدلال، انگیزه‌ها و اعمال خود را توضیح دهد.

اگر به جای "چرا...؟" بپرسید: "چه اتفاقی افتاد...؟" شخص می‌تواند واقعیات را به گونه‌ای عینی گزارش دهد.

"چرا به جایی مثل آن محل می‌روید؟"

"چرا نمی‌توانید چیزی خاص خودتان بسازید؟"

"چرا این کار را نکردید؟"

"چرا سریع گوشی را برنداشتید و صحبت نکردید؟"

"چرا این کار را کردید؟"

"چرا تصور می‌کردید آن کار انجام می‌شود؟"

"چرا همیشه این کار را می‌کنید؟"

"چرا به آن کتاب نیاز دارید؟"

"چرا در وهله‌ی اول آن را خریدید؟"

"چرا این را می‌پرسید؟"

"چرا دو تا از آن را می‌خرید؟"

"چرا چنین کاری را انجام می‌دهید؟"

"چرا تصور می‌کنید من جواب مثبت می‌دهم؟"

پرسش‌های خوب

- مربوط به مسئله‌ای است که طرف مقابل اکنون گفته است.

"آیا آن‌ها هرگز فرد مسئول را شناختند؟"

"آیا هرگز به آنجا برگشتید؟"

"آیا او هنوز در بیمارستان بستری است؟"

"آیا آن‌ها را توصیه می‌کنید؟"

- به شما کمک می‌کند زمینه‌ی مشترکی پیدا کنید.

"آیا مدت زیادی است در اینجا کار می‌کنید؟"

"میزبانمان را چگونه می‌شناسید؟"

"چه چیزی امشب شما را به اینجا کشاند؟"

"چه نفعی از این موضوع می‌برید؟"

"شما چه موقع به این گروه ملحق شدید؟"

- گفتگو را پیش می‌برد.

"و سپس...؟"

"می‌توانید مثالی برای من بزنید؟"

"آیا منظورتان این است که او طرفدار برابری همه‌ی بچه‌هاست؟"

"چگونه به این نتیجه‌گیری رسیدید؟"

"بنابراین بالاخره چه کسی برنده شد؟"

"پس از آن چه اتفاقی افتاد؟"

"چه نوع تأثیرات جانبی وجود دارد؟"

- به پاسخ‌های پیچیده منجر می‌شود.

"آیا چیزی در مورد مقررات ایمنی فرودگاه‌ها می‌دانید؟"

"می‌بینم در حیاط خانه تان مرغان مگس‌خوار دارید. چگونه آن‌ها را به اینجا کشاندید؟"

"چه چیزی شمارا به "دموان"[۱] آورد؟"

"پسرتان به دنبال چه کالجی است؟"

"اگر می‌توانستید به دلخواه خود در هر نقطه‌ی زمین زندگی کنید، کجا را انتخاب می‌کردید؟"

"شما در قاهره بوده‌اید. چگونه می‌توانم هتل خوبی در آنجا پیدا کنم؟"

- حساسیت‌زا هستند.

"مرا ببخشید که سؤال می‌کنم، ولی..."

"عاشق دانستن هستم، اگر اشکالی ندارد به من بگویید..."

"اگر سؤال من ناراحتتان نمی‌کند..."

"امیدوارم سؤالم خیلی شخصی نباشد، ولی..."

"خواهش می‌کنم اگر صلاح نمی‌دانید پاسخ ندهید، ولی..."

- خنثی هستند.

"آیا می‌دانید تازگی نرخ آب بالا رفته است یا خیر؟"

"دیدم که گل‌های سرخ را تحسین می‌کردید، آیا خودتان باغبان هستید؟"

"آیا شما می‌دانید کتابخانه‌ی عمومی هنوز در پایان هفته‌ها باز است، یا نه؟"

"بگویید، آیا می‌دانید این چه نوع درختی است؟"

۱- اسم مکان است.

"ما در ماه آینده چند جهانگرد خواهیم داشت. آیا هتلی می‌شناسید که برای آن‌ها مناسب باشد؟"

- مشخص هستند. "این طور تصور می‌کنید؟" و "آیا این طور است؟" در واقع پرسش نیستند. پرسش‌های مشخص واژه‌های به‌کارگرفته شده توسط طرف مقابل را مورد استفاده قرار می‌دهند و بر روی آن‌ها ساخته می‌شوند. این پرسش‌ها درباره‌ی موضوع مورد صحبت فرد مقابل با او صحبت می‌کنند. اگر در مورد ساختن دیوار سنگی صحبت می‌کرده‌اید، پرسش‌های مشخص بکنید:

"آیا کتاب خوبی در مورد دیوارهای سنگی پیدا کرده‌اید؟"
"گمان می‌کنید ساختن آن چقدر برایتان طول می‌کشد؟"
"چه نوع سنگی را به کار می‌برید؟"
"سنگ‌ها را از کجا خواهید خرید؟"
"آیا سازنده‌ی دیوار به کمک نیاز دارد یا به تنهایی قادر به انجام این کار هست؟"

چنانچه به گفته‌های طرف مقابل علاقه‌مند باشید، این‌گونه پرسش‌ها به طور طبیعی به ذهنتان خواهند آمد. زمانی که علاقه‌ای به حرف‌های او ندارید ولی می‌خواهید گفتگو ادامه یابد، ممکن است مجبور به پیدا کردن پرسش‌های مشخص و مناسب شوید.

به طور کلی پرسش‌های مشخص چیزی شبیه پرسش‌های زیر هستند:

"من با شما در مورد منافع پیاده روی موافقم، ولی آیا تصور می‌کنید سه بار در هفته و هر بار بیست دقیقه کافی است؟

"من با شرکت شما آشنایی ندارم. آیا می‌توانید در مورد آن اطلاعاتی به من بدهید؟"

"می‌دانم برای تعداد زیادی از نمایش‌های واقعی تلویزیونی موسیقی نوشته‌اید. چگونه وارد این خط کاری شدید؟"

"همیشه می‌خواستم از شما بپرسم چگونه اولین نقاشی خود را فروختید؟"

"در مورد خودروهای دوگانه‌سوز چه نظری دارید؟"

"تصور می‌کنید بعد چه اتفاقی خواهد افتاد؟"

"اگر پخش تبلیغات تلویزیونی در برنامه‌های کودکان ممنوع شود، چه پیش می‌آید؟"

پاسخگویی به پرسش‌های بد

شما هرگز مجبور به پاسخ‌گویی به هیچ پرسشی نیستید. اگر کسی پرسشی تهاجمی، از سر فضولی یا گستاخی مطرح کند، به غیر از اینکه می‌توانید در مقابل او سکوت کنید، به او خیره نگاه کنید یا معذرت‌خواهی کنید و بروید، تعدادی پاسخ هم وجود دارد که می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید.

"می‌شود بگویید برای چه این را می‌پرسید؟"

"چه نیازی به دانستن آن دارید؟"

"ببخشید، ولی این برای من جنبه‌ی شخصی دارد."

"چقدر برای خانه پرداختیم؟ مقدار کافی."

"من در واقع راجع به آن صحبت نمی‌کنم."
"مطمئن نیستم برای چه این را می‌پرسید."
"ببخشید، از من پرسیدید اگر..."
"متأسفم، این از آن دسته اطلاعاتی نیست که من به کسی می‌دهم."

> در حرفه‌ام این موضوع همیشه برای من معما بوده که مردم تصور می‌کنند مجبورند به هر پرسشی که از آن‌ها می‌شود، صرف نظر از اینکه چقدر ناراحت‌کننده یا خطرناک است، پاسخ دهند. البته اگر آن‌ها این طور عمل نمی‌کردند، ما روزنامه‌نگاران بیکار می‌شدیم.
>
> ـ جودیت مارتین

"از اینکه چنین پرسشی می‌کنید، تعجب می‌کنم."
"ممکن است موضوع صحبت را عوض کنیم؟"
"حقوق من؟ به اندازه‌ای است که شما انتظار دارید."
"تنها پیرایشگر من به طور قطع این را می‌داند."
(سکوت)
"این بسیار شخصی است، این طور نیست؟"
"اولین بار است که چنین سؤالی از من می‌شود. مردم اغلب چنین سؤالاتی نمی‌کنند."
"منظورتان چیست؟"
"چرا سؤال می‌کنید؟"
"پاسخ این سؤال به چه دردتان می‌خورد؟"
"ممکن است یک بار دیگر سؤالتان را تکرار کنید؟"

فصل ششم

چگونه و چه وقت لطیفه بگوییم

در آغاز این قطعه‌ی هنری تصور کرده بودم که باید معنای خلق خوش را از نظر خودم تعریف کنم. به هر حال، هر وقت که خواستم این کار را بکنم، مجبور شدم بروم و با تکه پارچه‌ای خیس و سرد بر روی سرم دراز بکشم.

ـ دوروتی پارکر

چه چیزی بامزه و خنده‌دار است؟ پاسخ ساده به این پرسش این است: چه کسی می‌داند؟ لطیفه‌ای که یک نفر را از خنده روده‌بر می‌کند، ممکن است با نگاه متحیر دیگری روبرو شود.

به طور کلی، در هر جمع کسب و کاری یا اجتماعی که بیش از دو نفر در گروه هم‌صحبت شما هستند، دور لطیفه‌ها را خط بکشید. اگر تنها دو نفر حضور دارند ـ که شامل شما و بهترین دوستتان است ـ ادامه دهید و لطیفه بگویید.

به طور قطع، تعداد اندکی از مردم از نظر موقع‌شناسی، تشخیص مناسبت، ایجاز، اختصار کلام و ارائه‌ی لطیفه کامل و بی‌عیب و نقص هستند. و شما به احتمال زیاد ـ از نظر آماری ـ جزو آن‌ها نیستید.

شما ممکن است بسیار بامزه باشید و دستتان پر از لطیفه‌های زیبا باشد، ولی برای لطیفه گفتن زمان مشخصی وجود دارد ـ در نیمه وقت بازی، بعد از شام با خانواده، موقع پیاده‌روی با دوستان ـ که امور کسب و کاری یا اجتماعی با همکاران و منسوبان جزو این زمان‌ها نیست. برای جای دادن لطیفه در گفتگویی تا حدی رسمی و تشریفاتی با افراد غیرصمیمی، سطح بسیار متفاوتی از ادراک و فهم لطیفه لازم است.

دوست داشتنِ عقاید و مفاهیم خوشمزگی از نظر دیگران، کاری است دشوار.

ـ گرترود اشتین

علاوه بر خجالت و شرمساری ناشی از لطیفه‌ای بی‌مزه، مسئله‌ی بزرگ‌تری هم وجود دارد. واقعیت این است که لطیفه‌ها هرگز جزو گفتگو نیستند. اگرچه لطیفه‌ای به‌موقع ممکن است بحث و گفتگویی را به راه اندازد، در وقت لازم جوّ را سبک یا موضوعی را روشن کند، لطیفه‌گویی روشی برای حرف زدن از دیگران است، نه حرف زدن با آن‌ها. گفتن لطیفه حتی فقط برای یک لحظه، شما را در سطحی دیگر نسبت به حاضران قرار می‌دهد.

از خودتان بپرسید چرا می‌خواهید لطیفه تعریف کنید.

(الف) احساس می‌کنید باید چیزی بگویید و موضوعی به غیر از آن لطیفه به فکرتان نمی‌رسد.

(ب) سکوت سنگینی برقرار شده که به نظر نمی‌رسد کس دیگری برای پر کردن آن آمادگی داشته باشد.

(ج) از اینکه فلان و بهمان در مرکز توجه قرار دارند، خسته شده‌اید.

(د) احساس می‌کنید نوبت شماست که رشته‌ی سخن را به دست گیرید.

> *لطیفه‌ها اغلب زمانی به کار می‌روند که مردم از گفتن چیزی نومید هستند. در نتیجه به این وسیله گفتگو را متوقف می‌کنند، نه تشویق.*
>
> *-آن بابر، و لین وایمون*

(ه) لطیفه‌ی موردنظر به طور کامل با گفته‌های آخرین نفر جور و هماهنگ است و گفتگو را به مسیری جدید هدایت می‌کند.

تنها پاسخ قابل قبول مورد (ه) است.

سودمندتر از لطیفه، عبارت کوتاهی است که به آنچه گفته شده ارتباط نزدیک دارد. برخلاف بیشتر لطیفه‌ها این عبارت‌ها موجب توقف گفتگو نمی‌شوند، بلکه آن را در همان مسیر قبلی به جلو می‌برند.

الف: بدترین بخش هجوم بید نقطه‌های خاک‌آلودی است که پس از کشتن آن بر جا می‌ماند.

ب: به نظر می‌رسد به وسیله‌ای برای شستن بید نیاز دارید.

الف: آیا بقیه‌ی مردم هم از خوردن قهوه ناراحت می‌شوند؟ من که سردرد می‌گیرم و چشم‌هایم ناراحت می‌شود.

ب: شاید قبل از نوشیدن قهوه‌تان باید قاشق را از فنجان در آورید؟

الف: دیشب به باله رفتیم و من هنوز از نحوه‌ی رقصیدن بالرین‌ها بر روی نوک انگشتانشان در حیرتم.
ب: چرا آن‌ها از رقصندگان بلندقدتر استفاده نمی‌کنند؟

الف: من سه صدف دریایی افسانه‌ای برای مجموعه‌ام پیدا کردم.
ب: من هم یک مجموعه‌ی صدف دریایی دارم، الا اینکه صدف‌هایم را در سواحل سرتاسر جهان نگهداری می‌کنم.

الف: بله، ما به طور قطع با هم ازدواج خواهیم کرد، گو اینکه هنوز هیچ قراری با هم نگذاشته‌ایم.
ب: چی؟ شب عروسی می‌خواهید قرارداد امضا کنید؟

الف: ما داریم روی ساختمانی در ساوت مِین کار می‌کنیم. این ساختمان دفتر کار متخصصان چشم و عینک‌سازان را فراهم می‌کند.
ب: در واقع سایت چشم درد درست می‌کنید، این طور نیست؟

متأسفانه شما باید مجموعه‌ی متنوعی از این عبارات کوتاه را در اختیار داشته باشید، یا در پیدا کردن این عبارات و به کار بردن این تدبیر بسیار تیزهوش باشید. همچنین وقتی آن را زیاده از حد به کار ببرید، کشنده‌تر از لطیفه‌های بد می‌شود. در این صورت گفتگو با شما پر از سکسکه خواهد بود.

چنانچه باید لطیفه‌ای بگویید ـ زیرا لطیفه‌گوی خوبی هستید و

لطیفه‌ی مذکور بسیار مناسب گفتگوی فعلی‌تان است ـ در صورتی کامل موفق خواهید بود که:

- لطیفه‌تان را با آنچه هم‌اکنون گفته شده کوک و میزان کنید، به‌طوری که به طور کامل ناشی از گفتگویتان باشد. لطیفه‌تان هر قدر هم بامزه بود، اگر ربطی به موضوع مورد گفتگویتان نداشت، آن را نگویید.
- شنوندگان خود را بشناسید و لطیفه‌تان را با گروه موردنظر، رویداد یا اوضاع و احوال دور و بر مرتبط کنید.
- توقعات خود را به‌صورت تلگرافی بیان نکنید. آیا تاکنون از شنیدن چنین حرف‌هایی خنده‌تان گرفته است:

"یک لطیفه برایت دارم!"

"می‌توانم سرش را بزنم!"

"اگر گمان می‌کنی جالب و خنده‌دار است به آن گوش کن."

"گوش کن، من امروز خنده‌دارترین لطیفه را شنیده‌ام."

"اوه، هی، باید این لطیفه را بشنوی."

"آه، خدا جون، با شنیدن این لطیفه از خنده روده‌بر شدم."

"اوه، لطیفه‌ی خنده‌داری است."

"این لطیفه دیوانه کننده است."

"از شنیدن آن روده‌بر خواهی شد ـ گوش کن."

"شاید این لطیفه را پیش از این شنیده باشی، ولی به قدری بامزه است که می‌دانم از شنیدن دوباره‌ی آن ناراحت نمی‌شوی."

تبلیغ پیشاپیش با "آگاه کردن جمعیت" فرق دارد. این تبلیغ برعکس

مورد آگاه کردن جمعیت، به شنوندگان یادآوری می‌کند که باید از خنده روده‌بر شوند، و همین حالت است که موجب تنش آن‌ها می‌شود. ممکن است آن‌ها از لطیفه‌ی شما خوششان بیاید، اما اگر کمی باد بادکنک را بیرون نمی‌دادید، از آن لذت بیشتری می‌بردند. بهترین لطیفه‌ها بدون جلب توجه به داخل گفتگو سُر می‌خورند به‌طوری که شنوندگان زمانی متوجه آن می‌شوند که گفته شده است و با تعجب و لذت به آن می‌خندند.

- اگر لطیفه‌ای طولانی است، بهتر است خیلی خیلی بامزه و خیلی خیلی مناسب باشد. اگر از قبل در مورد لطیفه به صورت موفقیت‌آمیز عمل کرده‌اید، معنای این گفته‌ها را کامل می‌فهمید.

اعلام اینکه می‌خواهید قصه‌ی خوبی تعریف کنید (و پوزخندی که قبل از آن می‌آید)، همواره گشایش خطرناکی است.

ـ مارگوت آسکویت

- لطیفه‌ها در جمعی که دارای پیش زمینه‌ی متنوعی هستند، به‌خوبی منتقل نمی‌شوند: کسانی که زبان مادری‌شان متفاوت است، کسانی که ممکن است متوجه لغات غیرمصطلح یا اصطلاحات خاص گروهی نشوند، جوانانی که با بخشی از فرهنگ مأنوس بزرگسالان آشنایی ندارند ـ یا برعکس ـ جزو این افراد هستند.
- از گفتن لطیفه‌های ناجور خودداری کنید، مگر برای دوستان نزدیکتان، زیرا در غیر این صورت گفتن آن هیچ نفعی به حال شما

> *اظهارات متعصبانه و نژادپرستانه دیگر از نظر اجتماع قابل قبول نیستند. بعضی از مردم از این گفته‌ها خیلی ناراحت می‌شوند؛ "نمی‌دانستم ممکن است کسی آزرده شود!"*
> *ببخشید، مگر شما در این کشور زندگی نمی‌کنید؟ یادم می‌آید روزی مردم این چیزها را تحمل می‌کردند، ولی دیگر نمی‌کنند.*
> *ـ جودیت مارتین*

ندارد. صرف‌نظر از اینکه شنوندگان شما چقدر بخندند یا چقدر خوش‌خلقی شما را تحسین کنند، به عنوان شخصی نه چندان موقر و عالی‌مقام در ذهن شنوندگان باقی خواهید ماند.

- از گفتن لطیفه‌های جنسی، نژادی و مذهبی خودداری کنید حتی اگر خودتان عضو آن گروه باشید یا حتی اگر بعضی از بهترین دوستانتان جزو این گروه باشند یا حتی بر حسب اتفاق لطیفه‌تان خیلی بامزه باشد. این کار در اصل ارزش ندارد.
- هرگز در مورد یکی از اعضای گروه ـ در مورد نام، عادت‌ها، محل تولد، شغل، ظاهر یا گذشته‌ی او ـ لطیفه‌ای نگویید. در حقیقت مسئله‌ی بامزه، بی‌ضرر یا مناسب بودن آن مطرح نیست. هیچ کس دوست ندارد به این نحو انگشت‌نما شود. زمانی که شما موضوع لطیفه باشید، صرف نظر از اینکه چقدر با قوت به خود بگویید آن‌ها در حال خندیدن به شما نیستند، از خنده‌ی آن‌ها خوشتان نمی‌آید.
- جناس‌ها مسئله‌ی دیگری هستند. هر وقت با کسانی هستید که از جناس خوششان می‌آید، و همه‌تان جناس‌هایی تحویل هم

می‌دهید، آن‌ها را برای یک جلسه‌ی جناس‌گویی ذخیره کنید. مایکل لاپوس در کتاب در *راه اتاق هیئت مدیره اتفاق بامزه‌ای افتاد*، آن را به بهترین وجه ممکن بیان می‌کند: "همان طور که ممکن است به خوبی بدانید، جناس‌ها و بازی‌های کلامی موجب گله و شکایت می‌شوند. اگر خنده‌ای را هم موجب شوند، از روی اکراه و بی‌میلی است. علت این وضعیت در ذات جناس قرار دارد که حاکی از میزان زیرکی گوینده‌ی آن ـ در قیاس با شنوندگان ـ است. گوینده در واقع می‌گوید: "به من نگاه کنید، من این بازی کلامی جالب را طرح کردم. به نظر شما من باهوش نیستم؟"

- اگر در مورد لطیفه‌تان شکی دارید، محض احتیاط آن را نگویید. در یک جمع اجتماعی هیچ چیز دردناک‌تر از لطیفه‌ای که مردم از آن خوششان نیاید نیست.
- تعریف یک لطیفه مرزی است که نباید فراتر از آن بروید. گفتن لطیفه‌های بیشتر خودنمایی تلقی می‌شود. حتی اگر از شما خواهش و تمنا هم بکنند، لطیفه‌ی دیگری نگویید. ضرب‌المثل "آن‌ها را در خماری باقی گذارید" در اینجا مصداق دارد.

در صورتی که لطیفه‌ی شما موجب ناراحتی کسی بشود، باید چه کنید؟ با مشخص‌ترین و صمیمانه‌ترین وجه ممکن عذرخواهی کنید و امیدوار باشید که یک نفر موضوع را عوض کند. از چنین عبارت‌هایی استفاده کنید:

"پوزش می‌خواهم، من از این موضوع درس خوبی گرفتم."

"پوزش می‌خواهم، بایست بیش از این دقت به خرج می‌دادم."

"پوزش می‌خواهم، بدون فکر حرف زدم."

"می‌خواستم چیز بامزه‌ای گفته باشم، ولی نامناسب بود."

چنانچه شنوندگان متوجه لطیفه‌ی شما نشوند یا به نظر آن‌ها خنده دار نباشد، باید چه کنید؟

اول، دوباره آن را به امید اینکه این بار متوجه شوند، بلندتر بازگو نکنید. دوم، مردم از کسی که لطیفه‌اش را نمی‌فهمند، خوششان نمی‌آید. آن‌ها احساس حماقت می‌کنند و نیاز دارند کسی را سرزنش کنند.

اگر می‌خواهید شنوندگان خود را با خاطره‌ای خوش در ذهن آن‌ها ترک کنید، چیزی بگویید که احساس کُندذهنی و کودنی کمتری بکنند. (و این احتمال را در نظر بگیرید که نباید در خارج از خانه لطیفه‌ای بگویید.)

سِرمارک گفت: "ها ـ ها، هوم. خیلی خوب، بله، ها ـ ها! در حالی که انگشتانش را زیر یقه‌اش گذاشته بود، از سر دلواپسی به دور و بر اتاق نگاه کرد. گفتگو با کسی که از ته دل و بدون توجه به موضوع به لطیفه‌ی او خندیده‌اید، ممکن است مخاطره‌آمیز باشد.

ـ الیزابت بوون

می‌توانید بگویید:

"نمی‌دانم چرا وقتی در لطیفه گفتن این قدر ضعیف هستم، دست به این کار می‌زنم."

"متأسفم، گمان می‌کنم آن را اشتباه گفتم. برادرم باید آن را برایم توضیح دهد."

"باید این لطیفه را کنار بگذارم. این دومین بار است که با گفتن آن سنگ روی یخ می‌شوم."

جهان به خنده نیاز دارد و خوش خلقی در همه جا موجب موفقیت می‌شود، بنابراین مسائلی که در مورد تعریف کردن لطیفه گفتیم، به معنای خفه کردن روحیه‌ی شاد یا طرفداری صرف از گفتگوی جدی و خشک نیست، بلکه منظور این است که به خاطر داشته باشید گفتگو ارتباطی دوطرفه است که بعضی لطیفه‌پردازان این موضوع را فراموش می‌کنند. اگر شما یک لطیفه‌گوی خداداد هستید و می‌دانید که مردم لطیفه‌هایتان را دوست دارند و (لطیفه‌هایتان خلاصه و مناسب هستند)، آن‌ها را تعریف کنید. ما به محبت شما نیاز داریم. بقیه‌ی ما لطیفه‌هایمان را برای اعضای خانواده و دوستان نزدیکِ خود نگه می‌داریم.

فصل هفتم

چگونه با وضعیت‌های ناگوار گفتگو روبرو شویم

اگر دچار اشتباه اجتماعی بزرگی شدید، به امید بخشش به آن اعتراف کنید، پوزش بخواهید و ساکت شوید. بقیه‌ی شب را صرف توضیح آن و اظهار پشیمانی عمومی از انجام آن نکنید.

- باربارا والترز

آن لحظه‌های ناگوار ناشی از اشتباهات که در گفتگوها پیش می‌آید، ممکن است توسط شما یا یک نفر دیگر به وجود آمده باشد، ولی کسی که چنین اشتباهاتی می‌کند، باید آماده باشد تا دست‌های خود را بالا ببرد و به اشتباهش اعتراف کند. دانستن اینکه در این موقعیت‌ها چه بگویید، به شما برای رویارویی بااشتباهات احتمالی کمک می‌کند و گه گاه، اعتماد به نفس بیشتری می‌دهد.

وقتی نام شخصی را فراموش می‌کنید

این اشتباه به قدری معمول است که بیشتر افراد ـ حتی کسانی که به طور حتم باید نامشان را بدانید ـ شما را خواهند بخشید. ولی شما در مورد آن احساس وحشتناکی دارید و باید چیزی بگویید.

گاهی می‌توانید با خودداری از گفتن نام آن‌ها خود را نجات دهید: "اوه، هی، شمایید!"، "خوشحالم که دوباره شما را می‌بینم."، "چه مدتی است که یکدیگر را ندیده‌ایم؟"، "خیلی خوب مانده‌اید!"، "سلام !حالتان چطور است؟"

به هر حال اگر مراوده‌ی اجتماعی زیادی دارید یا در جلسات زیادی شرکت می‌کنید، شاید باید سیستمی برای موفقیت در بازی نام‌ها برای خود ابداع کنید:

- درست بعد از اینکه به فردی معرفی شدید و در حالی که به صورت او نگاه می‌کنید، چندین بار نامش را تکرار کنید، به امید اینکه در ذهن‌تان جایگیر شود.
- نام طرف و صورت او را به نحوی با هم مرتبط کنید (بانی مثل گربه ناز و زیباست، جی تا حدی مثل جی لنو است، مری خیلی مهربان است.)
- به محض اینکه جلسه تمام شد، نام افراد و چند واژه‌ی کلیدی را در مورد آن‌ها در یک دفترچه یادداشت کنید.
- کارت شغلی طرف مقابل را بگیرید و زمانی که به خانه آمدید، تعدادی واژه‌های مرتبط با او را در پشت کارت بنویسید.
- توجه کنید. اغلب اوقات نام یک نفر به این جهت از خاطر ما می‌رود که

حواسمان پرت است یا اولین بار که اسم او را شنیدیم، به دقت گوش ندادیم.

متأسفانه، بدترین موارد بیماری فراموشی نام‌ها زمانی پیش می‌آید که شما طرف مقابل را به مدتی طولانی می‌شناسید و نام او را مثل نام خودتان می‌دانید، ولی شرایطی پیش می‌آید که نمی‌توانید نام او را روی صفحه‌ی ذهنتان بیاورید. به عنوان اولین چاره، سعی کنید به او نگویید که نامش را فراموش کرده‌اید. ولی اگر موضوع آشکار شد، بدون اینکه بیش از حد مکث کنید، چیزی مثل عبارت‌های زیر را به زبان آورید:

"بفرمایید، من به شما بدهکارم ـ که نامم را فراموش کنید!"

"آیا تاکنون چنین اتفاقی برای شما افتاده؟ بگویید که اتفاق افتاده!"

"کمک! من حافظه‌ام را از دست داده‌ام."

"من اسم شما را مثل اسم خودم می‌دانم ـ خودتان می‌دانید که این‌طور است! نمی‌دانم فشار عصبی باعث این شده است؟"

"به طور حتم اسم شما را در قسمت راست مغزم بایگانی کرده‌ام و الآن در قسمت چپ آن قرار دارم."

"مطمئنم بعضی از پرونده‌های مغزم قاطی شده است."

"امروز چه روزی است!"

"مادرم می‌گفت گاهی چنین وضعی پیش می‌آید."

"ماجرای آن دفعه‌ای که نام عزیزی را فراموش کرده بودید برایم تعریف کنید."

اگر کسی نام شما را فراموش کرد، بخشنده باشید، و خوشحال از اینکه شما نام او را فراموش نکردید.

وقتی باعث آزار یا ناراحتی دیگران می‌شوید

دارید لطیفه تعریف می‌کنید که در خلال آن به یک نفر می‌گویید لباسش او را مثل دوره‌گردها کرده است، به دیگری می‌گویید لال‌تر از یک تخته سنگ است، یا از میزبانتان می‌پرسید که آیا سمسار محله دکوراتور خود را به همراه مبلمان برای تزئین خانه‌اش فرستاده است؟ متأسفانه آن‌ها تصور نمی‌کنند که شما دارید با آن‌ها شوخی می‌کنید.

به این ترتیب شما با یک اظهار نظر ناخوشایند و بی‌مزه پا را از محدوده‌ی خود و خوشمزگی فراتر گذاشته‌اید. توجه به اینکه احساس طرف مقابل را جریحه‌دار نکنید، موضوع مهمی است. در غیر این صورت هر چه بگویید آن‌ها می‌دانند که حرفتان از صمیم قلب نیست.

پوزش نه چندان صمیمانه ممکن است کار را خراب‌تر کند:

"منظورم این نبود. این یک حادثه بود."

"نمی‌دانم چرا ناراحت شدید - منظور خاصی نداشتم."

> *یکی از دلایل اصلی همه‌ی مشکلات جهان امروزی این است که مردم خیلی حرف می‌زنند و خیلی کم فکر می‌کنند.*
>
> *- مارگارت کیس اسمیت*

"این فقط یک اشتباه زبانی بود. حالا مگر چه شده؟"

"می‌خواهی خونم را بریزی یا خفه‌ام کنی؟ گفتم که معذرت می‌خواهم."

اگر مهربان باشید، از جریحه‌دار کردن احساسات دیگران ناراحت می‌شوید و سعی می‌کنید وضعیت را اصلاح کنید.

با احساس کامل پوزش بخواهید تا صمیمیت شما خود را نشان دهد. در این صورت عبارتی مثل عبارات زیر را به کار برید:

"می‌شود آن صحنه‌ی آخری را حذف کنم؟"

"ادامه بده، به من بگو در مورد من چه نظری داری؟"

"چگونه می‌توانم اشتباه خود را جبران کنم؟"

"از اینکه قبل از خودتان اخبار مربوط به شما را به همه دادم پوزش می‌خواهم، نمی‌دانم در این مورد چه فکری می‌کردم."

"منظورم این طور که مطرح شده نبود، خیلی خام و ناپخته هستم."

"متأسفم - چقدر بی‌فکری کردم."

"من در واقع خراب کردم و خیلی متأسفم."

واقعیت این است که قرار گرفتن در موقعیت فرد رنجیده بسیار راحت‌تر از قرار گرفتن در موقعیت فرد بخت برگشته‌ای است که موجب رنجش شده است.

- باربارا والترز

"آیا هنوز صورتم قرمز است!"

"خیال می‌کردم لطیفه است - چه تصور زشت و زننده‌ای."

"به‌طور قطع از حد خارج شده‌ام و از این بابت پوزش می‌خواهم."

"در اصل شما را بابت عصبانیت‌تان شماتت نمی‌کنم. اگر من هم به جای شما بودم همین قدر عصبانی می‌شدم."

"حاضر نیستم به قیمت دنیا هم شما را اذیت کنم."

"به هیچ وجه نمی‌شود اسم آن را ندانم‌کاری و نامناسب بودن بگذاریم - خیلی متأسفم. به من بگویید من در واقع چنین چیزی نگفتم - خیلی متأسفم."

"هیچ عذر و بهانه‌ی خوبی برای آنچه گفتم وجود ندارد."

"حق با شما بود، من اشتباه کرده بودم، از این بابت متأسفم."

> *عذرخواهی چسب پیونددهنده‌ی زندگی است، که تا حدی همه چیز را ترمیم و اصلاح می‌کند.*
>
> *- لین جانستون*

وقتی پوزش می‌خواهید، آن را یکباره و درست انجام دهید و سپس موضوع را رها کنید. از ادامه دادن آن خودداری کنید. همچنین از پوزش خواستن اغراق‌آمیز و زیاد از حد زننده، نظیر عبارت‌های زیر، خودداری کنید:

"من احمق‌ترین آدم روی زمین هستم."

"من خیلی خیلی خیلی متأسفم."

"نمی‌توانم تصور کنم چنین چیز وحشتناک، احمقانه، زشت، غیرمسئولانه، رنجاننده، غیرواقعی و بی‌شرمانه‌ای گفته‌ام."

"باید خودم را برای گفتن چنین چیزی بکشم!"

"من به شدت شرمنده‌ام. در واقع گمان می‌کنم بهتر است همین الآن به خانه بروم."

"کاش بعد از گفتن این حرف می‌مردم."

"اگر تصمیم بگیری دیگر با من حرف نزنی، یک ذره هم تو را سرزنش نمی‌کنم."

"این مسائل همیشه برای من پیش می‌آید."

"احتمال دارد دیگر با من صحبت نکنی."

چنانچه شما شخصی هستید که مورد توهین قرار گرفته و رنجیده است، در صورت امکان طرف مقابل را ببخشید. توجه داشته باشید که مردم حرف‌هایی احمقانه و از سر بی‌فکری می‌زنند که هرگز قصد و غرضی در مورد آن ندارند. شما هم ممکن است دچار چنین اشتباهاتی بشوید و می‌دانید که چگونه اتفاق می‌افتد. بنابراین در پاسخ به پوزش طرف مقابل، عبارتی نظیر عبارت‌های زیر بگویید:

"دیگر فکرش را نکن - ولی دیگر هم تکرار نکن."

"پوزش شما را می‌پذیرم."

"من هم از این کارها کرده‌ام."

"اجازه دهید آن را فراموش کنیم."

"سپاسگزارم. از پوزش شما قدردانی می‌کنم."

وقتی رازکسی را فاش می‌کنید

شما به طور قطع نمی‌خواستید رازی را فاش کنید: "ولی دلیلش این است که او باردار است، اوف!"، "او کارش را ترک نکرده، اخراج شده. اوم، ولی گفت این موضوع را به کسی نگویم."

یا گاهی منظورتان دانه پاشیدن است. شاید وسوسه‌ی اینکه دیگران بدانند شما از رازی خبر دارید، شما را از پا درآورده است. دانش و اطلاعات قدرت هستند، ولی اگر مردم ندانند شما موضوعی را می‌دانید

که دیگران نمی‌دانند، این قدرت به چه درد می‌خورد؟ بنابراین اطلاعات را به بیرون درز می‌دهید: "حالا موضوع را به هیچ کس نگو، ولی او دارد از شوهرش طلاق می‌گیرد"، "قرار نیست کسی از این موضوع مطلع شود، ولی به ظاهر او قرار است برای جنون دزدی‌اش تحت درمان قرار بگیرد."

گفتن راز دیگران، شکستن جدی اصول اخلاقی، وفاداری و شایستگی عمومی است.

از کسانی که راز را به آن‌ها گفته‌اید پوزش بخواهید. به آن‌ها بگویید که از میزان نادرستی فاش کردن راز دیگران آگاه هستید و به آن‌ها اطمینان بدهید که بلافاصله به شخص صاحب راز خواهید گفت چه کرده‌اید. شما باید موضوع را به کسانی که می‌دانند رازی را فاش کرده‌اید بگویید، وگرنه خود آن‌ها هم هیچ وقت به شما اطمینان نخواهند کرد. اگر شما به اشتباه خود اعتراف کنید و صمیمانه از کار خود پوزش بخواهید، احتمال دارد آن‌ها فرصتی دیگر به شما بدهند.

در اولین فرصت به کسی که رازش را فاش کرده‌اید بگویید چه کرده‌اید. به صمیمانه‌ترین وجه ممکن از او پوزش بخواهید. حتی اگر به دلیل انگیزه‌هایی پست و بی‌ارزش این کار را کرده‌اید، می‌توانید به او بگویید که اشتباه کرده‌اید. از صمیم قلب از او معذرت‌خواهی کنید.

وقتی لطیفه‌ای خیلی بی‌مزه تعریف می‌کنید

اگر شما به قدری بی‌توجه و غافل باشید که لطیفه‌ای بی‌مزه تعریف کنید، ممکن است نسبت به تأثیر آن در شنوندگان‌تان هم غافل باشید. از

طرف دیگر، نگاه‌های خیره، خنده‌های زورکی، اخم و ترشرویی آن‌ها یا پوزش خواستن یکی دو نفر از آنان و ترک گروه سرنخی به شما می‌دهد که لطیفه‌ی بامزه‌ای تعریف نکرده‌اید.

گاهی آنچه موجب خنده‌ی یک گروه می‌شود، برای گروهی دیگر بی‌مزه است. قبل از گفتن لطیفه، شنوندگان خود را شناسایی کنید.

حالا چنانچه لطیفه‌ی بی‌مزه‌ای گفته‌اید و به قول معروف خراب کرده‌اید، باید چه بکنید؟

به طور خلاصه و از صمیم قلب پوزش بخواهید. از خودتان دفاع نکنید. ("نمی‌دانستم چنین برداشتی می‌کنی"؛ "با وجودی که هنوز اطمینان دارم لطیفه‌ی خنده‌داری است، متأسفم که به نظر تو بی‌مزه بود.") سپس مشتاقانه امیدوار باشید که کسی موضوع را عوض کند. برای پوزش خواستن می‌توانید عبارتی نظیر عبارت‌های زیر را به کار ببرید:

"پوزش می‌خواهم."

"نمی‌دانم چه خیالی می‌کردم."

"اگر دلداری‌تان می‌دهد، باید بگویم از این موضوع درس خوبی گرفتم."

"در واقع متأسفم. بسیار بدون فکر بود."

"متأسفم. می‌بایست بهتر می‌فهمیدم."

"از این بابت پوزش می‌خواهم."

"در واقع نامناسب بود و از این بابت متأسفم."

وقتی حرفی احمقانه می‌زنید

در گروهی که دو مدیر عامل در آن حضور دارند به نحوی توهین‌آمیز در مورد گربه‌های چاق صحبت کرده‌اید، در گروهی که تعداد زیادی افراد چاق در آن حضور دارند، راجع به چاقی و در حضور رئیس‌تان از "بخت چاق" خود برای گرفتن ترفیع حرف زده‌اید. بنابراین، نه تنها زیادی از واژه‌ی چاق استفاده کردید، بلکه هنوز زمام این موجود وحشی، یعنی زبان خود را در دست ندارید.

یا اینکه واژه‌ی "عقب افتاده" را به کار می‌برید که یکباره متوجه می‌شوید یکی از شنوندگان پدر بچه‌ای عقب‌افتاده است. در مورد یکی از اعضای انجمن شهر انتقاد می‌کنید که یک‌مرتبه متوجه می‌شوید شوهر او در کنارتان ایستاده است. شما دارای احساساتی شدید بر علیه اشخاصی هستید که سیگار می‌کشند و دچار بیماری‌های بیشتری می‌شوند و برای همه‌ی ما هزینه می‌تراشند، و در این مورد داد سخن داده‌اید غافل از اینکه معروف‌ترین شخص سیگاری محل در جمع حضور دارد.

در موارد بالا و موارد دیگری مثل آن، موضوع متفاوت ولی نتیجه یکسان است: حاضرید هر چیزی بدهید تا آنچه را گفته‌اید پس بگیرید. البته که قادر به این کار نیستید و با وجودی که پوزش می‌خواهید، مردم اشتباه شما را فراموش نمی‌کنند. پیشگیری بهترین درمان است. تا وقتی نتوانید به مغزتان اطمینان کنید که هر فکری را مستقیم به سر زبانتان نفرستد، سکوت پیشه کنید یا فقط حرف‌های معمولی بزنید. زمانی که

برای پیشگیری خیلی دیر شده است، چه باید بکنید؟ عذرخواهی ساده و از صمیم قلب. رفتار، سلوک و گفتار شما باید نشان دهند که متوجه حماقت خود شده‌اید و بابت آن پوزش عمیق می‌خواهید:

تنها نبوغ فردی احمق، سکوت اوست.

- روزا نیل هورستون

"چه حماقت باورنکردنی‌ای کردم."

"من احمقم، و این را همین الآن ثابت کردم."

"خیلی متأسفم."

"خواهش می‌کنم مرا ببخشید. نمی‌دانم چه فکری می‌کردم."

"بدون فکر صحبت کردم. بسیار بدون فکر. پوزش می‌خواهم."

"حرف مناسبی برای گفتن نبود. می‌بایست زودتر متوجه این موضوع می‌شدم."

"آیا مرا بابت این بی‌ملاحظگی می‌بخشید؟"

وقتی گفتگو برای شما بسیار ناخوشایند شده است

بهترین واکنش در اینجا فرار و دوری از گفتگو است. زیر لب یک ببخشید بگویید و گروه یا فرد مورد نظر را ترک کنید. کمی خستگی و کسالت نشان دادن هم به شما کمک می‌کند، که به احتمال کار دشواری نیست.

به هر حال در صورتی که در تله افتاده‌اید و نمی‌توانید فرار کنید، چیزی مثل عبارت‌های زیر بگویید:

"ممکن است موضوع را عوض کنیم؟ من دچار تهوع شده‌ام."

"نیازی به شنیدن آن ندارم."

"مـن چـیزی راجـع بـه آن نـمی‌دانـم. ولی یک چـیز را می‌دانم: اینکه گرسنه‌ام! مرا ببخشید."

قانون معمولی آداب معاشرت این است که شـخص بـرای اتـفاق نـاخوشایند پـوزش مـی‌خواهـد، ولی آنـچه قـابل فکـر کـردن نیست، قابل ذکر هم نیست.

- جودیت مارتین

"اگر برایتان اشکالی ندارد، نیازی به دانستن آن ندارم."

"شنیدن این حرف‌ها برای من بسیار دشوار است - مـی‌شود مـوضوع صحبت را عوض کنیم؟"

"من خیلی از حرف‌های شما ناراحت هستم."

"مرا ببخشید، ولی شما بیش از حد آن را طول و تفصیل می‌دهید."

وقتی یک نفر اعتبار و آبروی دیگری را لکه‌دار می‌کند

شما در گروهی کوچک مشغول گفتگو هستید که یکی دو نفر شروع به صحبت در مورد کسی می‌کنند که برای همه‌ی شما آشنا و شناخته شده است. حرف‌های آن‌ها خیرخواهانه نیست و شـما را نـاراحت مـی‌کند. در چنین وضعیتی چه می‌توانید بکنید؟

هیچ‌کس دوست ندارد به عنوان آدمی از خود راضی شناخته شود. از سوی دیگر، اگر دوستانی در مورد شما چنین حرف‌هایی بزنند، دوست دارید یکی پیدا شود و به صحبت آن‌هـا پـایان دهـد. اگـر دیگـران بـابت اظهارنظرهای بی‌ادبانه‌ی خود نگرانی ندارند، شماهم نباید برای دفاع از اصول اعتقادی خود نگران باشید.

> *لحظه هایی وجود دارد که سکوت به صورت گناهی نابخشودنی در می‌آید.*
> *ـ مری بویل اُریلی*

شما همیشه می‌توانید معذرت بخواهید و به نحوی که عقیده‌تان را منتقل کند، گروه مذکور را ترک کنید. ولی اگر بتوانید عبارتی مثل یکی از عبارات زیر را بگویید، به احتمال مؤثرتر خواهد بود و خودتان هم احساس بهتری خواهید داشت:

"و شما به همه‌ی این‌ها اعتقاد دارید؟"

"عزیز من، احساس می‌کنم گویی به کلاس ششم برگشته‌ام."

"لازم شد در این مورد از او سؤال کنم ـ شاید او هم حرف‌هایی برای گفتن دارد."

"من برای شنیدن شایعه و سخن چینی تحمل زیادی ندارم. این غیرقابل قبول است."

"از اینکه شما این حرف‌ها را می‌زنید، تعجب می‌کنم."

"من همیشه خیال می‌کردم که او نازنین‌ترین انسان روی زمین است. به راستی از شنیدن این حرف‌ها خوشم نمی‌آید."

"به راستی. (در حالی که به طرف شخصی دیگر بر می‌گردید) می‌خواستم از شما بپرسم آیا آن بلیت‌های کنسرت جاز را تهیه کردید؟"

"یعنی می‌گویی اشکالی ندارد اگر من به او بگویم که تو این حرف‌ها را زدی، درست است؟ او در واقع باید بداند چه حرف‌هایی در مورد او زده شده است."

"ایـن جـالب است زیـرا او هـمیشه چـیزهای خـوبی در مـورد شـما می‌گوید."

وقتی دو نفر در گروه شما شروع به مجادله می‌کنند

با وجودی که ممکن است برای تماشاچی‌ها سرگرم‌کننده باشد، ایـن کار به راستی برای گـردهمایی‌های کسب و کـاری یـا اجـتماعی مـناسب نیست.

ممکن است وسوسه شوید تا بر مبنای استدلال، انصاف و منطق، بین آن‌ها داوری کنید. ولی به احتمال زیاد این کار کمکی نمی‌کند. بهتر است به آن‌ها بفهمانید که موجب ناراحتی بقیه می‌شوند. همچنین می‌توانید موضوع بحث را تغییر دهید یا آن‌ها را از یکدیگر جدا کنید.

بـحث‌های اجـتماعی آن‌ها جـالب نـبود، و بحث‌های جالب شان هم اجتماعی نبود.

ـ لیزا آلتر

مـی‌توانـید بـه یکـی از طـرفین مـجادله چـنین بگویید:

"بـبخشید، مـی‌توانـید دستشویی را به من نشان بدهید؟"

"جین، ممکن است یک دستمال سفره به من بدهی؟ قهوه‌ام را ریختم."

"قول داده‌ام کسی را پیدا کنم که به من جـهت پـذیرایـی از مـدعوین کمک کند ـ ممکن است برای این کار به من کمک کنی؟"

"متأسفم که حرف تـو را قـطع مـی‌کنم، ولی مـی‌خواسـتم بـدانـم آیـا می‌توانم چند روزی رنگ پاش کمری‌ات را قرض بگیرم؟"

یا می‌توانید به هر دو نفر آن‌ها بگویید:

"بسیار خوب، یک، دو، سه، دستور آمده است که موضوع عوض شود!"

"آیا می‌توانیم موضوع را عوض کنیم؟ دیگر لذت‌بخش نیست."

"آیا می‌توانیم اکنون این موضوع را کنار بگذاریم؟ اینجا محل مناسبی برای آن نیست."

"آیا می‌توانید این بحث را به وقت دیگری موکول کنید؟ من باید چند سؤال در مورد... از شما بکنم."

"مرا ببخشید که گفتگویتان را قطع می‌کنم، ولی تصور می‌کنم باید قبل از اینکه غذا تمام شود، سری به بوفه بزنیم."

"هی، آقایان، شما دارید موجب ناراحتی بقیه‌ی ما می‌شوید."

"پدرم همیشه می‌گفت که در مورد سیاست صحبت نکنم. شما دو نفر درستی کامل حرف او را ثابت می‌کنید."

"مرا ببخشید که گفتگویتان را قطع می‌کنم، ولی نمی‌دانم آیا شما دو نفر توجه کرده‌اید که بقیه‌ی ما به اندازه‌ی شما از وقت خود لذت نمی‌بریم."

"چرا شما دو نفر بیرون نمی‌روید و در آنجا این موضوع را حل و فصل نمی‌کنید؟"

وقتی درگیر یک مجادله می‌شوید

بسیار خوب، تقصیر شما نبود، شما آن را شروع نکردید و اغلب صدایتان را این‌قدر بلند نمی‌کنید و این‌طور از کوره در نمی‌روید، ولی کسی می‌بایست فلانی و بهمانی را سر جایشان می‌نشاند.

به هر حال این مجادله شروع شده است و علت آن هر چه باشد، بحث و جدل در میان جمع موجب افزایش اعتبار و آبروی شما نمی‌شود. بنابراین، به محض اینکه متوجه شدید در مرکز یک درگیری و بی‌حرمتی هستید، خود را از آن بیرون بکشید. برنده یا بازنده شدن در مجادله را فراموش کنید. این مسئله راکه حق با چه کسی بوده است فراموش کنید، همه چیز را فراموش کنید الا اینکه مجادله کردن در جلوی چشم دیگران همیشه شما را به‌صورت بازنده جلوه‌گر می‌کند.

حتی زمانی که تصور می‌کنید دیگران اشتباه می‌کنند، اعتراف به اینکه چه موقع حق با آن‌هاست آسان است. وقتی در مورد چیزی که شما به شدت سعی می‌کنید از دیگران و خودتان پنهانش کنید حق با آن است، محق بودنشان را در مورد اینکه تا حد مرگ از دست آن‌ها عصبانی هستید، تأیید می‌کنید.

-کندیس برگن

در مسیر بیرون آوردن خود از این بحث و جدل نامناسب، هر کاری ممکن است انجام دهید تا طرف مقابل شما وجهه و آبروی خود را در این قضیه حفظ کند. این کار به همه احساس بهتری خواهد داد. عبارتی مثل یکی از عبارات زیر بگویید:

"من باید همین حالا چیزی بخورم. اجازه بده بقیه‌ی صحبت را به زمانی دیگر موکول کنیم."

"فکر می‌کنم بیش از آنچه به نظر می‌رسد با هم توافق داریم. اجازه بده بحث را تمام کنیم."

"اجازه بده موضوع را بعد ادامه دهیم زیرا میز غذا کم‌کم خالی می‌شود و به ما چیزی نخواهد رسید."

"ما مقدار زیادی از مسئله را مورد بحث قرار دادیم. اجازه بده یک نوشیدنی سرد بنوشیم."

"ما چند موضوع را روشن کردیم، که خیلی خوب است، و حالا من به یک فنجان قهوه نیاز دارم."

"شما نکات خوبی را مطرح کردید، من در مورد آن‌ها فکر خواهم کرد."

افرادی وجود دارند که فقط برای سرگرمی بحث می‌کنند. آن‌ها می‌توانند در هر طرف بحث قرار گیرند، زیرا موضوع بحث برایشان اهمیت ندارد، بلکه خود بحث و جدل را دوست دارند. اگر شما چنین آدمی هستید، از این کار دست بردارید، به غیر از موارد نادری که کسی را پیدا می‌کنید که او هم مثل شما بحث و جدل را دوست دارد. به‌طور معمول، مشاهده کنندگان این بحث و جدل‌ها احساس ناراحتی می‌کنند و شخصی که شما با او مجادله می‌کنید، آزرده خاطر می‌شود زیرا آن‌ها متوجه نیستند که این کار برای شما جنبه‌ی تفریح و سرگرمی دارد. بنابراین این‌گونه بحث و جدل‌ها را برای خانواده و دوستان خود بگذارید.

وقتی کسی از شما اظهارنظر حرفه‌ای می‌خواهد

شما این را می‌دانید که نباید از کسی اظهارنظر حرفه‌ای مجانی بخواهید. ولی همه این‌طور نیستند.

شما برای موزه‌ای هنری کار می‌کنید و یک روز در یک مهمانی کسی به شما نزدیک می‌شود و می‌گوید یک نقاشی در بیرون ساختمان در داخل خودروی خود دارد که تصور می‌کند کار با ارزشی است و می‌پرسد آیا ممکن است نگاهی به آن بیندازید؟ شما مهندس زمین‌شناس هستید و یک نفر یک مشت سنگ و یک خودکار و دفتر یادداشت می‌آورد و از شما می‌خواهد آن‌ها را برایش شناسایی کنید.

لزومی ندارد شما به چنین درخواست‌هایی پاسخ مثبت دهید، حتی اگر از طرف کسانی باشد که دوستشان دارید. تصور کنید که آنان در مهمانی بعدی از کارشناسان دیگری که می‌خواهند استراحت کنند چه درخواستی خواهند داشت! به این‌گونه افراد باید با متانت آموزش داده شود که این کارشان غیرقابل قبول است. بنابراین در پاسخ به درخواست آن‌ها چیزی مثل یکی از عبارات زیر را بگویید:

"دوست دارم به شما کمک کنم ولی باید با همکارم قرار بگذارید. این کارت من است."

"من الآن سر خدمت نیستم. فردا صبح که سرکار هستم به من زنگ بزنید تا وقتی را به این کار اختصاص دهم."

"من باید این کار را در اداره انجام دهم. متأسفم."

"من سعی می‌کنم کار را به وقت کار بسپارم."

"اوه، من ممکن است نتوانم این کار را بدون فرهنگ واژگان، میکروسکوپ و منابع مرجع انجام دهم."

"این کاری است که من در تمام روز انجام می‌دهم. می‌دانم اگر بگویم

هیچ رمقی برایم نمانده، احساس مرا درک می‌کنید. خواهش می‌کنم یک روز با دفتر من تماس بگیرید."

"می‌دانید، امشب برای تمدید اعصاب به اینجا آمده‌ام و این کار آرامش مرا به هم می‌زند!"

وقتی کسی سؤالی نامناسب از شما می‌کند

چقدر پول درمی‌آورید؟ چرا طلاق گرفتید؟ آیا دموکرات هستید یا جمهوری‌خواه؟ آیا مسیح را به عنوان نجات‌دهنده‌ی خود پذیرفته‌اید؟ آیا بیمه‌ی عمر دارید؟ چگونه این نمره را گرفتید؟ من هرگز همسر شما را ندیده‌ام ـ موضوع چیست؟

چنین پرسش‌هایی نباید پاسخ داده شوند، و به‌طور قطع نباید مطرح شوند. ولی جامعه چنان باز شده که مردم در تلویزیون ملی ظاهر می‌شوند و مسائلی را که روزی فقط برای خودشان یا دست‌کم خانواده‌شان نگه می‌داشتند، در اختیار همه قرار می‌دهند. تعجبی ندارد که بعضی از مردم تصور می‌کنند همه حاضر به پاسخ‌گویی به چنین پرسش‌هایی هستند.

به منظور خودداری از پاسخ به پرسشی بدون اینکه مقصر، پنهان‌کار یا ناراحت به نظر برسید:

- توپ را به زمین طرف مقابل خود برگردانید: "آیا لازم است این را بدانید؟"، "چرا می‌خواهید این موضوع را بدانید؟"، "چرا این را می‌پرسید؟" اگر آن‌ها از سر بی‌اعتنایی شانه‌ای بالا انداختند و گفتند:

"فقط از روی کنجکاوی"، شما هم می‌توانید با یک "چقدر" بی‌مزه، به آن‌ها پاسخ دهید و موضوع صحبت را عوض کنید.

- بدون پاسخ به پرسش موضوع صحبت را عوض کنید: "صحبت حقوق شد، می‌دانید چقدر به شهردار می‌دهیم؟"، "همسرم؟ این به خاطرم آورد که بالاخره همسر مدیر عامل را ملاقات کردم."
- می‌توانید بگویید: "این چیزی نیست که بتوانم در مورد آن صحبت کنم. ترجیح می‌دهم در مورد خرس‌های محله چیزی بشنوم."

شما می‌توانید به نحوی که عدم تمایل شما را به پاسخگویی نشان ندهد، از دادن پاسخ خودداری کنید: "احمق، چرا چنین سؤالی می‌کنی؟"، "این سؤالی است که پاسخ دادن به آن دشوار است."، "اوه، من هرگز چنین چیزی را نمی‌گویم."، "ترجیح می‌دهم در مورد اینکه چگونه وارد این خط کاری شدی چیزی بشنوم."

> *مقدار زیادی از حسن سلوک و آداب معاشرت مربوط به این است که بدانید چه موقع وانمود کنید اتفاقی که افتاده، اتفاق نیفتاده است.*
>
> *ـ خانم فالک فی‌لی*

- چنان عمل کنید که گویی سؤال را نشنیده‌اید و موضوعی بسیار اتفاقی یا پوچ و بی‌معنا را وارد صحبت کنید: "گمان نمی‌کنم راه خوبی برای نجات از دست آفت‌های سیب‌زمینی بلد باشی." "می‌دانی، ده دلار در شرط‌بندی فوتبال برنده شدم."

اگر از آن دسته افرادی هستید که می‌توانید سکوت کنید، سکوت هم

پاسخ خوبی است. در حالی که به آرامی لبخند می‌زنید به دور و بر اتاق نگاه کنید. طرف مقابل منتظر می‌ماند تا پاسخ شمارا بشنود. قبل از اینکه او سؤال خود را تکرار کند، شما می‌توانید موضوع دیگری را مطرح کنید.

وقتی حرف‌های یک نفر دارای کنایه‌های جنسی است

تعداد اندکی از مردم فرق بین اظهار نظرهای دوستانه و تعریف و تمجید با کنایه‌های جنسی را می‌دانند. در محل کار، پیشنهادهای جنسی یک‌طرفه و ناخواسته و ناخوشایند، در خواست لطف و محبت جنسی از طرف مقابل، تماس‌های فیزیکی ناشی از انگیزه‌ی جنسی یا برقراری ارتباط جنسی راکه اغلب از طرف مافوق بر زیردست انجام می‌شود، آزار جنسی می‌نامند. پیشنهادها، لطیفه‌ها، نگاه‌ها و تماس‌های جنسی تحت این عنوان قرار می‌گیرند. این مسئله بر نقش جنسی یک فرد در قیاس با نقش کاری او تأکید می‌کند و عملی خلاف قانون است.

چنانچه در معرض این رفتار قرار گرفتید، چیزی مثل عبارت‌های زیر بیان کنید:

"آیا می‌دانید که رفتار شما نسبت به من مصداق آزار جنسی است؟"

"من رفتار شما را آزار جنسی می‌دانم. خواهش می‌کنم با لحنی حرفه‌ای و محترمانه با من صحبت کنید."

"نه، شما نباید با چنین لحنی با من صحبت کنید."

"خواهش می‌کنم این‌طور با من صحبت نکنید. اگر مجدد تکرار کنید، مجبورم به رئیس گزارش کنم."

"سایت‌هایی در اینترنت وجود دارد که برای شما توضیح می‌دهد رفتارتان نسبت به من مصداق آزار جنسی است. در این سایت‌ها همچنین می‌توانید ببینید که چگونه شما را بابت این عمل از کار اخراج می‌کنند و تحت تعقیب قرار می‌دهند. لطفی در حق خودتان بکنید و مسائل لازم در این مورد را یاد بگیرید."

در صورتی که سخنان و اعمال مشکوک طرف مقابل با درخواست شفاهی شما متوقف نشد، به مقررات و سیاست شرکت خود در مورد آزار جنسی مراجعه و از اختیارات قانونی خود استفاده کنید.

چنانچه در خارج از محیط کار به‌واسطه‌ی گفتگوی کسی مورد تهدید یا آزار قرار گرفتید، خیلی سریع محل را ترک کنید. طرف مقابل متوجه پیام شما خواهد شد.

وقتی در بند یک حراف خستگی‌ناپذیر اسیر هستید

> *زبانش در وسط آویزان است و مثل شمشیر دو لبه کار می‌کند.*
>
> *- روزا نیل هورستون*

شما در بند سخنان بی‌امان طرف مقابل اسیر شده‌اید. این دونده‌ی ماراتون زبردست دنیای سخن با لبخندها و حرکات دستان و چشمان نافذ خود، از یک قصه و حکایت به حکایت و قصه‌ای دیگر می‌پرد و فرصت سخن به شما نمی‌دهد. به محض اینکه چشم خود را از او بر می‌دارید، او شما را به اسم صدا می‌زند و می‌گوید: "و بعد جولی، از این قسمت خیلی خوشت خواهد آمد."

اگر سعی کنید در میان سخنانش بدوید، می‌گوید: "بله، بله، ولی اول به این گوش کن."

می‌دانید که هیچ کس به نجات شما نخواهد آمد زیرا هیچ کس نمی‌خواهد در موقعیت شما قرار گیرد. بنابراین باید خودتان به نجات خود برخیزید.

دست و پا کردن وضعیتی اضطراری، در عین حال که وجهه‌ی طرف مقابل را حفظ می‌کند، شما را از دست او نجات می‌دهد. شما باید با گفتن عباراتی مثل عبارت‌های زیر به میان حرف او بدوید:

"با کمال تأسف! یک ساعت قبل می‌بایست دارویم را می‌خوردم. مرا ببخشید. باید خیلی سریع آن را بخورم."

"من فراموش کردم شماره‌ای را به پرستار بدهم تا بتواند ما را پیدا کند. مرا ببخشید چون باید به او زنگ بزنم."

> *همان‌طور که سگ‌ها از پارس کردن و پرندگان از آواز خواندن لذت می‌برند، او هم برای اینکه از صدای خودش خوشش می‌آید صحبت می‌کند.*
>
> *- پائونیته بتزآلدِن*

"من خیلی وقت شما را گرفتم و الان دیرم شده است. خدا نگه دار!"

"تلفن همراه من زنگ می‌زند. تنها کسی که در اینجا به من زنگ می‌زند مادرم است. بهتر است زودتر بروم."

"ما بقیه‌ی این موضوع را به وقت دیگری واگذار می‌کنیم. در این لحظه باید سریع بروم."

برای پیشنهادهای بیشتر به فصل اول زیر عنوان "پایان گفتگو" مراجعه کنید."

فصل هشتم

چگونه گفتگوکننده‌ای ناخوشایند می‌شویم

هنر اصلی گفتگو تنها گفتن سخن درست در جای درست نیست، بلکه بسیار دشوارتر از آن، نگفتن سخن نادرست در زمانی است که به گفتن آن وسوسه می‌شوید.

ـ دوروتی نویل

تبدیل شدن به گفتگوکننده‌ای دوست داشتنی همیشه به معنای یادگیری فنون جدید، اتخاذ رفتارهای به دقت مطالعه شده یا اضافه کردن به مجموعه‌ی مهره‌های گفتگویتان نیست. گفتگویی موفقیت‌آمیز ممکن است به معنای "کمتر بهتر است" هم باشد. صِرفِ حذف کردنِ بعضی از عادت‌های ناخوشایندتان ممکن است شما را به صورت نامزد "محبوب‌ترین" عضو هر گردهمایی در آورد.

آیا کسل‌کننده هستید؟

به گفته‌ی دوروتی کارنگی، "هیچ کس از روی عمد موجب خستگی و کسالت دیگری نمی‌شود." اما او اضافه می‌کند: "با وجودی که حتی تصورش هم وحشتناک است، ممکن است من و شما بدون اینکه بدانیم موجب کسالت دیگران شویم."

به‌طور مکرر و بی‌پایان در مورد عمل جراحی خود حرف نزنید و تمام لحظه‌های ورود خود را به بیمارستان تا بازگشت به کارتان تعریف نکنید. صحبت در مورد میزان رنج و دردی که کشیده‌اید شما را قهرمان نمی‌کند، بلکه به صورت انسانی کسل‌کننده درمی‌آورد.

-لی گیبلین

چگونه متوجه شوید که کسل‌کننده‌اید؟ وقتی لبخند شنوندگان شما روی لب‌شان خشک شده، چشمان آن‌ها این ور و آن ور می‌رود، سعی می‌کنند میان سخن شما بدوند، ناآرام و بی‌قرار خود را به این طرف و آن طرف حرکت می‌دهند و یواشکی به ساعت خود نگاه می‌کنند. آن‌ها نومید به نظر می‌رسند.

آدم‌های کسل‌کننده به طور معمول همیشه پرگو هستند. آن‌ها مرتب می‌گویند و می‌گویند و می‌گویند و باز هم می‌گویند. آن‌ها بی‌آنکه نفس تازه کنند از این جمله به جمله‌ی بعدی و از این عبارت به عبارت بعدی می‌پرند. حاضران و شنوندگان هم در حالی که نفس‌ها را در سینه حبس کرده‌اند در انتظار کوچک‌ترین مجال و فرصت در سیل واژه‌ها هستند، بی‌آنکه چنین فرصتی به دست آورند.

علاقه نشان دادن به موضوعی واحد هم ممکن است کسل‌کننده باشد، مگر با کسانی باشید که آن‌ها هم شور و شوق شما را داشته باشند. بعضی‌ها نبوغی دارند که می‌توانند هر گفتگویی را مستقیم به تعلق خاطر خاص خود برگردانند: "عجیب است که شما باید از آناناس‌ها ذکری به میان آورید، زیرا مجموعه‌ی مستندات من..."، "آیا در مورد زباله‌های اتمی صحبت می‌کردید؟ بسیار خوب، اگرچه هیچ مستنداتی در مورد زباله‌های اتمی ندارم، یک سند با مقداری خاکستر از کوه هلن دارم."، "خودروی جدید شما جالب به نظر می‌رسد. آیا به شما گفته بودم که دارای مجموعه‌ی کاملی مدارک مستند در این مورد هستم؟"

تکرار یک موضوع جالب و توضیح آن به روش‌های مختلف، گفتگو نیست. شما به این وسیله به جای اینکه با طرف مقابل گفتگو کنید، برای او سخنرانی می‌کنید.

- برناردو کاردوچی

هرچند وقت یک بار خودتان را بررسی کنید و ببینید آیا تمایل دارید موقع صحبت دور موضوع خاصی دایره بکشید؟

توضیح اضافی همیشه برای شنوندگان کسل‌کننده است. به خودتان نگاه کنید و ببینید آیا مرتب یک موضوع را به گونه‌های مختلف و با واژه‌های مختلف تکرار

نصف دنیا شامل انسان‌هایی است که چیزی برای گفتن دارند و نمی‌توانند بگویند، و نصف دیگر کسانی‌اند که هیچ چیزی برای گفتن ندارند و مرتب آن را تکرار می‌کنند.

- رابرت فراست

می‌کنید؟ افراد کسل‌کننده اغلب تا سرحد مرگ در مورد یک موضوع خاص به‌صورت مکرر و با توضیح اضافی صحبت می‌کنند. بنابراین در توضیح افراط نکنید، بلکه به چهره‌ی شنوندگان خود نگاه کنید تا ببینید متوجه موضوع شده‌اند یا خیر. اگر بگویند "بله، می‌فهمم"، به احتمال زیاد درست می‌گویند. بنابراین بدون توضیح اضافی به سراغ موضوع بعدی بروید.

آیا گفتگو را به خودتان منحصر می‌کنید؟

یکی از معمول‌ترین راه‌های کسل و خسته کردن مردم، انحصاری کردن گفتگو است. سلستاین سیبلی از زنی صحبت می‌کند که "گفتگو را مثل تنها دونده‌ی یک مسابقه‌ی سیب‌زمینی برگزار می‌کند. به این ترتیب که سیب‌زمینی را به شما تعارف می‌کند و قبل از اینکه بتوانید آن را بردارید، روی خود را بر می‌گرداند و آن را با خود می‌برد."

چگونه متوجه می‌شوید که در حال انحصاری کردن گفتگو هستید؟

> *انحصارگر تصور می‌کند منظور از گفتگو این است که او صحبت کند و دیگران سر تکان دهند.*
>
> *-کارولین لیولین*

به ساعت مچی خود مراجعه کنید، به شما خواهد گفت! اگر بیش از دو یا سه دقیقه صحبت کرده‌اید، وقت آن رسیده که میدان را به دیگری واگذار کنید. علاوه بر آن، کسانی که گفتگو را به خود منحصر می‌کنند، هیچ وقت از دیگران نمی‌خواهند که سؤال کنند. بلکه خودشان به

چه در گفتگوی شخصی یا گروهی، اگر شما تنها فردی هستید که سخن می‌گویید، بی‌شک موجب خستگی و کسالت کسی می‌شوید!

ـ هلن گورلی براون

پرسش‌های خود جواب می‌دهند، ورود افراد جدید را نادیده می‌گیرند و بدون توجه به وضعیت جاری به سخن گفتن ادامه می‌دهند. آیا تاکنون با کسی برخورد کرده‌اید که مرتب حرف می‌زند و تا حدی از چشم‌ها و چهره‌ی عصبانی او معلوم است که می‌داند گفتگو را انحصاری کرده است ولی نمی‌داند چگونه از اسب پیاده شود؟

چنانچه متوجه شدید خودتان بی‌وقفه صحبت می‌کنید، چنین سؤالی بکنید:

"آیا تاکنون به آنجا مسافرت کرده‌اید؟"

"آیا خودتان چیزی جمع آوری می‌کنید؟"

"آیا تاکنون چنین اتفاقی برای شما افتاده است؟"

"در مورد آن چه نظری دارید؟"

"نظر شما چیست؟"

"اگر شما جای من بودید چه می‌کردید؟"

هیچ کس متوجه نمی‌شود که شما در اوج سخن پراکنی‌تان سخن خود را قطع کرده‌اید، زیرا همه در فکر پاسخ دادن به پرسش شما هستند. و پس از آن صرف نظر از اینکه چقدر علاقه دارید چیزی به صحبت خود اضافه کنید یا ـ بدتر از آن ـ گفته‌های خود را تمام کنید، در مقابل وسوسه‌ی در دست گرفتن مجدد رشته‌ی سخن مقاومت کنید. به خاطر

داشته باشید که طبق ضرب‌المثل ورزشکاران، گفتگو نه مسابقه‌ی سیب‌زمینی است و نه بازی گلف، بلکه مسابقه‌ی تنیس است. بنابراین اطمینان حاصل کنید که توپ سخن بین طرفین گفتگو جابه جا شود و همیشه در دست شما باقی نماند.

گاهی پیش می‌آید که یک نفر گفتگو را در انحصار خود در می‌آورد و همه‌ی شنوندگان از این وضعیت لذت می‌برند. اگر شما با خود صادق باشید، با یک نگاه به چهره‌ی حاضران خواهید فهمید که آیا سخنانتان لذت‌بخش است یا کسل‌کننده.

کار درستی نیست از تعداد زیادی افرادی که دوست دارند گفتگو را انحصاری کنند دعوت کنید؛ یکی از این افراد برای این کار از زیاد هم زیادتر است.

ـ فلورانس هووه هال

یکی از زیر شاخه‌های گروه انحصارکنندگان گفتگو، افراد متعصب و آموزش‌دهنده هستند. آن‌ها نظریاتی دارند که شما مجبورید بشنوید. علاوه بر آن، به شما خواهند گفت که بهتر است و در واقع باید نظریات آن‌ها را بپذیرید. این افراد با حالتی موعظه‌گرانه، کمی متکبرانه و خودنمایانه و پر از احساس پرهیزکاری رشته‌ی سخن را به دست می‌گیرند و شنیدن محترمانه‌ی حرف‌های خود را تنها راه درست و شایسته‌ی شنوندگان تلقی می‌کنند. شما نباید یکی از این‌ها باشید و هرگونه تمایل به آموزش دادن را در نطفه خفه کنید.

یکی از عللی که بسیاری از مردم به‌طور ناخواسته گفتگو را به خود

منحصر می‌کنند این است که نمی‌دانند چگونه ماجرایی را به‌طور مستقیم و شسته و رفته تعریف کنند. آن‌ها شک می‌کنند که آیا همه‌ی قصه در یک سه شنبه یا یک چهارشنبه یا حتی یک پنج‌شنبه اتفاق افتاد، در حالی که شنوندگان آن‌ها از خدا می‌خواهند که کاش این قصه هرگز اتفاق نمی‌افتاد. داستان‌گو در حالی که سعی می‌کند مشخص کند آیا آرایشگر بود که پارس کرد یا سگ، و ترتیب دقیق منفجر شدن انار در میکروویو چگونه است، به صحبت خود ادامه می‌دهد!

راحت‌ترین راهنما برای شما در این مورد این است که بدانید تعریف کردن هیچ داستانی، صرف نظر از جالب بودن یا بامزه بودن آن، نباید بیش از دو سه دقیقه طول بکشد.

آیا به میان حرف دیگران می‌پرید؟

اگر زمانی که سعی می‌کنید عقیده و مفهومی را بیان کنید در میان صحبت شما دویده باشند، متوجه میزان ناراحتی ناشی از این کار شده‌اید.

قطع‌کنندگان سخن دیگران متخصص طرح سؤالات نامربوط ـ آن ماشین چمن‌زنی رااز کجا خریدید؟ ـ ارائه‌ی اظهارنظرهای بی‌هدف ـ زمانی که صحبت شما تمام شد، می‌خواهم اتفاق مشابهی راکه برای من افتاد برایتان تعریف کنم ـ، تکمیل‌کننده‌ی جملات دیگران ـ آهسته جلو رفتم و به صورتش نگاه کردم و دیدم...» «ترسیده بود؟ غش کرده بود؟ مرده بود؟ خوابیده بود؟» ـ، کمک به‌گفتن داستان شما ـ بنابراین به ۹۱۱

تلفن زدید، نه؟ ـ، یا جدل‌کننده در مورد جزئیات بی‌ارزش ـ اوه، نه نباید ۲۴۴٪ باشد زیرا آن‌ها ۲۴۵٪ را تا سال ۱۹۹۷ درست نکرده بودند، گو اینکه..." هستند.

> *به نظر من برای توهین به یک نفر یا صدمه زدن به احساسات او، هیچ راهی سریع‌تر از این نیست که وقتی سعی می‌کنند به شما چیزی بگوید، سخنش را قطع کنید.*
>
> *ـ جیمز وان فلیت*

بعضی‌ها به دلیل مزاج و طبع عصبی‌شان به میان حرف دیگران می‌پرند ـ آن‌ها نمی‌توانند صبر کنند تا گوینده حرفش را تمام کند، یا مغزشان ارتباطی را بین دانسته‌هایشان با حرف‌های گوینده علامت می‌دهد و در حالی که کنترل ضعیفی بر تحریک‌پذیری خود دارند، هر آنچه از مغزشان می‌گذرد خیلی سریع از دهانشان بیرون می‌آید. آن‌ها ممکن است بهترین نیت‌ها را داشته باشند و بی‌گناهان دنیای گفتگو باشند. با وجود این، هنوز به شدت خسته کننده هستند.

اگر شما جزو این گروه از قطع‌کنندگان سخن دیگران هستید و از این بابت احساس تقصیر می‌کنید و به دشواری می‌توانید سخن خودتان را قطع کنید. بهترین راه‌حل این است که وقتی یک نفر دیگر صحبت می‌کند، به طور حتم از باز کردن دهان خود جلوگیری کنید. متوقف کردن خود قبل از شروع به قطع سخن دیگران آسان‌تر از نگه داشتن خود پس از انجام این عمل است. یک سکه در دست خود بگیرید یا در جیب‌تان بگذارید تا به یادتان بیاورد که باید ساکت باشید.

گفتگو تنها زمانی امکان‌پذیر است که ما بتوانیم خودمان را کنترل کنیم. سخن گفتن خوب مستلزم انضباط شخصی بسیار زیاد است.
- جان ارسکاین

سایر قطع‌کنندگان گفتگو دوست دارند گفتگو را کنترل کنند. آن‌ها علاقه‌مندند تا به‌طور مداوم مُهر اظهارنظر خود را بر روی هر آنچه گفته می‌شود بزنند. قطع شدن سخن توسط دیگران، شخص سخنگو را در موقعیت ضعف قرار می‌دهد، در نتیجه قطع‌کننده‌ی سخن بسیار قدرتمندتر ظاهر می‌شود.

چنانچه شما از این نوع قطع‌کنندگان سخن هستید، ممکن است علاقه‌مند باشید تا میزان موفقیت تدبیر خود را ارزیابی کنید. آیا به این طریق شما را بیشتر دوست دارند؟ آیا به واقع قدرتمندتر هستید؟ آیا قطع کردن سخن دیگران به نفع شماست؟ بیشتر انسان‌های قدرتمند واقعی به‌قدری از قدرت خود مطمئن هستند که هیچ نیازی به اظهار وجود به این روش‌های بی‌ارزش و مبتذل ندارند.

تعداد کمی از انقطاع‌ها برای هر کس مجاز است، به‌ویژه آن‌هایی که در اثر هیجان واقعی و هوشمندانه در مورد حرف‌های سخنگو پیش می‌آید. شما می‌توانید انقطاع‌های "خوب" را از انقطاع‌های "بد" تفکیک کنید، زیرا اولی سخنگوها را به جلو می‌راند و موجب می‌شود به سرعت رشته‌ی کلام را به دست گیرد. انقطاع‌های بد، بر عکس موجب توقف گفتگو می‌شود و به دست گرفتن مجدد رشته‌ی سخن توسط سخنگو را بسیار دشوار می‌کند.

اگر شما انسانی وظیفه‌شناس هستید و سعی می‌کنید سخن دیگران

را قطع نکنید، به احتمال زیاد از دست کسانی که سخن شما را قطع می‌کنند ناراحت و عصبانی می‌شوید، به‌ویژه زمانی که مطمئن هستید گفتگو را انحصاری نکرده و موجب خستگی دیگران نشده‌اید. در صورتی که سخن شما را قطع کنند، چگونه آن را ادامه می‌دهید؟ با جملات و عباراتی نظیر این:

"همان‌طور که داشتم می‌گفتم..."

"به آنچه داشتم می‌گفتم برگردیم..."

"من سخن خود را تمام نکرده بودم."

"من هنوز استدلال‌های خود را تشریح نکرده بودم."

"اگر اجازه بدهید، باید بگویم که..."

"حرف‌هایم تمام نشده است."

"من هنوز علاقه‌مندم علت احساس خاص خود را بیان کنم."

"من مایلم به حرف‌های شما گوش کنم، ولی نخست من..."

"اجازه بدهید من حرف هایم را تمام کنم و پس از آن شما می‌توانید رشته‌ی سخن را به دست بگیرید."

"اجازه دهید به نکته‌ی اصلی بپردازم."

"ممکن است این موضوع را تمام کنم؟"

"ببخشید، من هنوز حرف‌هایم تمام نشده است."

"به موضوع سخن خود باز می‌گردم..."

"بله، ولی..."

چنانچه نظاره‌گر صحبت کسی هستید که توسط دیگری قطع

می‌شود، لطف کنید و گفتگو را به مسیر صحیح آن بیندازید: "داشتید می‌گفتید...؟" یا "پس از آن چه شد؟" یا "شروع کرده بودید در مورد... برایمان سخن بگویید."

آیا در سخن گفتن تیک‌های کلامی دارید؟

بیشتر ما دارای عادت‌های کلامی تکرار شونده‌ای هستیم که خودمان به ندرت به آن‌ها آگاهی داریم. متأسفانه، بقیه‌ی مردم به این عادت‌ها توجه می‌کنند. از یک نفر که شما را دوست دارد بخواهید اگر چنین عادتی را در شما می‌بیند، به شما بگوید... و سعی کنید از دست آن‌ها خلاص شوید یا آن‌ها را به‌ندرت مورد استفاده قرار دهید.

یکی از ناراحت‌کننده‌ترین عبارت‌ها "خلاصه‌اش کنم..." است که توسط کسانی به کار می‌رود که هرگز رابطه‌ای با خلاصه کردن صحبت ندارند و در واقع این عبارت را برای پوزش از روده‌درازی خود به کار می‌برند. اگر شما هم جزو کسانی هستید که از این عبارت استفاده می‌کنید، خود را مورد بررسی قرار دهید تا ببینید نکند یکی از پرگوترین افراد باشید و خود را اصلاح کنید.

عبارت‌های زیر تا زمانی که یک بار در هر گفتگویی مورد استفاده قرار گیرند خوب هستند، ولی وقتی به‌طور مکرر از آن‌ها استفاده شود، هم بی‌معنا می‌شوند و هم به شنونده آزار می‌رسانند:

"عملاً"

"حق با من نیست؟"

"موضوع برایتان روشن شد؟"

"متوجه حرف من هستید؟"

"همان‌طور که می‌دانید"

"در اصل"

"درست؟"

"و غیره، غیره، غیره"

"هوم"

"اگر متوجه منظورم باشید"

"منظورم این است که"

"به هر ترتیب"

"موضوع روشن است؟"

"برای مثال"

"طبیعتاً"

"البته"

"خوب؟"

"در واقع"

"صحیح ؟"

"متوجه حرف‌هایم که هستید؟"

"به این معنا که"

"فکرش را بکنید"

"خلاصه اینکه"

"اوه"

"در نهایت"

"اوم"

"بسیار خوب"

"منظورم را گرفتید؟"

"می‌دانید؟"

"می‌دانید که چه می‌گویم؟"

"متوجه هستید؟"

چه چیزی را باید به جای آن‌ها به کار برید؟ هیچ چیز! این عبارت‌ها به‌ویژه وقتی تکرار شوند، در اصل و هرگز چیزی به صحبت شما نمی‌افزایند. سایر تیک‌های کلامی بر طبق افراد مختلف متفاوت است. بعضی عبارت "چه *بامزه*" را به کار می‌برند، یا واژه‌ی "*آخِی*" را. بعضی دیگر "*چه جالب*" یا "*عالی*" یا "*وحشتناک*" را مرتب تکرار می‌کنند. زمانی که بعضی افراد واژه‌ای مثل "برجسته" را پیدا می‌کنند، هر چند دقیقه یک بار آن را مورد استفاده قرار می‌دهند. به هر حال از دوست یا منسوب خود بخواهید تا شما را از نظر تیک‌های کلامی مورد بررسی قرار دهد.

آیا از تعمیم‌های یک کاسه‌ساز استفاده می‌کنید؟

هیچ کس از تعمیم خوشش نمی‌آید. این واقعیت است، بله هیچ کس تعمیم را دوست ندارد. به محض اینکه شما از واژه‌هایی نظیر همیشه *یا* هرگز استفاده کنید، افراد در مقابل‌تان جبهه می‌گیرند و می‌گویند که در

عمل یک بار در ائتلاف‌کاری برنده شده‌اند، از مرخصی استفاده کرده‌اند یا باکار خاصی مرتبط شده‌اند.

نوع دیگر تعمیم دادن، منسوب کردن صفات خاص تعداد اندکی از افراد به کل مردم است. به عنوان مثال: "زن‌ها رانندگان وحشتناکی هستند." یا "سیگاری‌ها خیلی بی‌حس و حال هستند." یا "مردان مجرد مثل خرس با اثاثیه‌ی خانه رفتار می‌کنند." بعضی از زن‌ها. بعضی از سیگاری‌ها. بعضی از مردان مجرد. حتی کسانی که زن نیستند، سیگاری یا مرد مجرد نیستند نیز در مقابل تعمیم این خصوصیات و محکوم کردن کلی افراد جبهه می‌گیرند.

به خودتان نگاه کنید و ببینید چقدر از واژه‌های زیر استفاده می‌کنید:

"همه"

"همیشه"

"دائم"

"به طور مرتب"

"هر کس"

"هر لحظه"

"هر چیز"

"هر وقت"

"به هیچ وجه"

"به‌طور یکنواخت"

"هرگز"

"هیچ کس"

"نه در یک میلیون سال"

"به‌طور مکرر"

"در کل"

"تحت هیچ شرایطی"

"بدون استثنا"

به جای آن‌ها از واژه‌های زیر استفاده کنید:

"چند نفر"

"تعداد زیادی"

"به طور معمول"

"برای عموم"

"به ندرت"

"بیشتر اوقات"

"گه گاه"

"اغلب"

"هرچند وقت یک بار"

"عده‌ای"

"بعضی‌ها"

"بعضی اوقات"

آیا نصیحت می‌کنید یا از شما می‌خواهند که نصیحت کنید؟

شما ممکن است خودتان تشخیص ندهید که ظاهری موعظه‌گر، رئیس‌مسلک یا بالادست را دارید، ولی اگر از واژه‌هایی نظیر "باید" و "بایست" استفاده می‌کنید، به احتمال زیاد موجب ناراحتی شنونده‌ی خود می‌شوید.

اگر از شما نصیحت و توصیه‌ای بخواهند ـ در بیشتر مواقع بهتر است صبر کنید تا به طور مشخص از شما درخواست کنند ـ باید از واژه‌هایی که بار تهاجمی کمتری دارد، استفاده کنید.

> *نکته‌ای که اهمیت حیاتی دارد این است که بدانید کار شما چه هست و چه نیست.*
>
> *ـ گرترود اشتین*

بعضی‌ها در واقع خواستار نصیحت، توصیه و پیشنهاد از جانب شما هستند، ولی بعضی دیگر تنها می‌خواهند به آن‌ها بگویید "شما همه کار را درست انجام می‌دهید!" یا "خوب، چه وضعیت وحشتناکی. من خیلی متأسفم."

به کاربرد واژه‌های زیر از طرف خود نگاه کنید:

"بهتر است این کار را نکنید"

"بهتر بود که"

"مجبورید که"

"اگر به جای شما بودم"

"باید"

"می‌بایست"

"نمی‌بایست"

"نباید"

"احمقانه است اگر"

به جای آن از واژه‌های زیر استفاده کنید:

"می‌توانید به... نگاه کنید."

"در مورد... فکر کنید"

"باید متذکر شوم که"

"می‌توانم پیشنهاد کنم"

"به عقیده‌ی من"

"به نظرم می‌رسد که"

"نمی‌دانم اگر"

"توجه شما را به یک نکته جلب می‌کنم"

"این فقط عقیده‌ی من است، ولی"

"چه می‌شد اگر شما"

"ممکن است بخواهید"

"شاید در مورد این فکر کرده‌اید، ولی"

درخواست نصیحت و توصیه از دوست قابل قبول کامل است. به هر حال، در رویدادهای اجتماعی یا کاری درخواست توصیه‌ی حرفه‌ای از یک درودگر، وکیل دادگستری، حسابدار، پرستار، پرورش‌دهنده‌ی

اسب یا هر کس دیگری که دارای تخصصی باشد، بسیار غیرقابل قبول است.

آیا خیلی زیاد واخواهی می‌کنید؟

آیا تاکنون با کسی صحبت کرده‌اید که یک در میان از واژه‌های "به‌صراحت" یا "صادقانه" استفاده می‌کند؟ به نظر می‌رسد بعضی مردم نیاز دارند تا قبل از هر جمله یا اظهارنظر خود از تأیید صداقت خود توسط طرف مقابل مطمئن شوند. این کار نه تنها آزاردهنده و غیرلازم است (زیرا گفتگو کردن قرارداد بستن نیست) بلکه به طور معمول شما را به شک می‌اندازد که چرا آن‌ها نیاز دارند این نکته را مرتب مطرح کنند.

به کاربرد واژه‌های زیر از طرف خود دقت کنید:

"صادقانه"

"از روی صراحت"

"به راستی"

"به معامله‌ی واضح و آشکار علاقه‌مندم"

"با کمال صداقت"

"با کمال جدیت"

"صادقانه منظورم این است که"

"در واقع معتقدم که"

"اجازه بده با هم روراست باشیم."

شنیدن این گفته‌ی وحشتناک که "می‌خواهم کاملاً با شما صادق باشم"، افراد باهوش را به فکر و شک فرو می‌برد.

- جودیت مارتین

"اجازه بده در مورد آن صادق باشیم"

"می‌توانم صادقانه صحبت کنم؟"

"برای اینکه با شما بسیار صادق باشم"

"حقیقت این است که"

"حقیقتاً"

به جای واژه‌های بالا هیچ واژه‌ای را به کار نبرید. تمام واخواهی‌های مربوط به صداقت و صمیمیت را از کلام خود حذف کنید.

آیا راز دیگران را فاش می‌کنید؟

البته خودتان بهتر می‌دانید. ولی هر چند وقت یک بار نمی‌توانید از این کار خودداری کنید. شما تسلیم این میل و وسوسه می‌شوید تا تنها کسی باشید که چیزی را می‌داند اما دیگران نمی‌دانند.

او به اندازه‌ی کافی دنیا دیده بود که بداند قدرت تشخیص تعداد اندکی از مردم بیش از میل و علاقه‌شان به گفتن یک قصه‌ی خوب است.

ـ لیدی موراساکی

قسم دادن کسی که راز را بر او فاش می‌کنید تا آن راز را به کسی نگوید، مشکلی را حل نمی‌کند. این موضوع در پیمان ضمنی شما و شخص صاحب راز قرار ندارد. شما این را می‌دانید ولی امیدوارید که هم کیک خود را داشته باشید و هم آن را بخورید. به این معنا که هم بابت شریک کردن یک نفر دیگر در این راز پیش او اعتباری کسب کنید و هم او قسم بخورد آن را فاش نکند. در نظر

داشته باشید که قول آن فرد برای فاش نکردن آن راز به اندازه‌ی قول خود شما به صاحب راز ارزش دارد و بیش از آن نمی‌توانید به آن تکیه کنید.

نیازی به گفتن نیست که فاش کردن رازها موجب منفور شدن شما می‌شود و امید به اینکه کسی متوجه این موضوع نشود، امید بیجایی است، زیرا بالاخره مسئله معلوم خواهد شد. در دنیای کسب و کار، لازم است هر اطلاعاتی را که به عنوان امین در اختیارتان گذاشته‌اند، با دقت و احتیاط حفظ کنید. در اینجا محبوبیت یا محبوب نبودن مطرح نیست، بلکه به عنوان یک کارمند وظیفه دارید این کار را بکنید، وگرنه مجازات خواهید شد.

کسی که رازی را فاش می‌کند و شنونده را قسم می‌دهد که آن را حفظ کند، از او حزم و احتیاطی را طلب می‌کند که خودش آن را زیر پا گذاشته است.

- دوروتی سایرز و جیل پاتون والش

آیا گفتگوی شما همیشه فوق سری است؟

به نظر می‌رسد بعضی مردم نیاز دارند تا هر گفتگویی را در پوشش هاله‌ای سری و پر از رمز و راز قرار دهند. آن‌ها می‌گویند که شما و تنها شما محرم این اطلاعات هستید، حتی زمانی که اطلاعات مورد نظر پیش پاافتاده و غیرمهم است. آن‌ها صدایشان را در حد زمزمه پایین می‌آورند و به طرف شما خم می‌شوند. همیشه در پایان گفتگویشان می‌گویند: "فقط بین من و تو و خدای ما بماند." اگر یکی از این افراد هستید، این عادت را

ترک کنید. این نحوه‌ی عمل آزاردهنده است و تنها تعداد اندکی از مردم به مهم و محرمانه بودن اطلاعات شما باور دارند.

به کاربرد عبارت‌های زیر از طرف خودتان نگاه کنید:

"بین خودمان بماند"

"بین من و تو بماند"

"بین من و تو و خدا بماند"

"محرمانه تلقی شود"

"بین خودم و خودت"

"فقط برای گوش‌های تو"

"با محرمیت کامل"

"فقط بین ما"

"آن را زیر کلاهت نگه دار"

"خارج از متن"

"فقط و فقط بین ما"

به جای عبارت‌های بالا هیچ عبارت خاصی قرار ندهید. همه‌ی اشاره‌های خود را به محرمانه بودن حرف‌هایتان حذف کنید. به سایر مردم نگاه کنید و ببینید چگونه با لحنی واقع‌گرا سخن می‌گویند و مثل آن‌ها عمل کنید.

آیا سخنان بی‌پایه می‌گویید؟

سخن بی‌پایه، بسته به اینکه چگونه آن را تعریف کنید، چیز بدی

نیست. به گفته‌ی جی. ای. بوک رز، "سخنان بی‌پایه‌ی درست چیزی فریبنده و برانگیزاننده است. حماسه‌ی اودیسه خود سخنی بی‌پایه است و تا حدودی همه‌ی افسانه‌های آمیخته به واقعیت و اسطوره‌ها را که در طول قرن‌ها دست به دست گشته و به ما رسیده است، می‌توانیم در این گروه قرار دهیم."

به گفته‌ی رائه فولی: "سخن بی‌پایه را حداقل می‌توانیم به عنوان تغییر کوچکی در گفتگو تلقی کنیم." با وجود همه‌ی این ملاحظات، بهتر است از شایعات جاری یا گفتگو در مورد اعمال شخصی، محرمانه یا عاطفی و احساسی دیگران خودداری کنید.

گفتن این سخنان ممکن است برای یک لحظه شما را خوب جلوه دهد، زیرا به نظر می‌رسد که بقیه‌ی مردم به شنیدن این‌گونه حرف‌ها علاقه دارند، ولی بعد چهره‌ای زشت و شیطانی از شما در ذهن دیگران حک خواهد شد که مصداق دیگری از بدنامی پیغام‌آورنده است.

سخنان بی‌پایه‌ی بداندیشانه جای خلاقیت را در زندگی‌های غیرخلاق پر می‌کند.
ـ نانسی هیل

لیز اسمیت، نویسنده‌ی مشهور ستون گفته‌های بی‌پایه در سال‌های متمادی می‌گوید: "سخنان بی‌پایه‌ی بد از سخنان بی‌پایه خوب ناشی می‌شوند."

پراکنده کردن اخبار مربوط به دستاوردها و موفقیت‌های دیگران ـ و حتی داستان‌های جالب در مورد نحوه‌ی مدیریت این موفقیت‌ها از طرف آن‌ها ـ در واقع سخن بی‌پایه‌ی بسیار پسندیده‌ای است. اخبار مربوط به

کسانی که سلامت‌شان رو به بهبود است، کسب و کاری تازه راه انداخته‌اند، یا خانه‌ای جدید خریده‌اند، یا به تعداد اعضای خانواده افزوده‌اند، در معنای دقیق خود شایعه و سخنی بی‌پایه، ولی بسیار مورد قبول است.

توانایی تشخیص بین گفتگوی بدون خطر و ضرر در مورد دیگران (سیسیل و آنا به مدت یک ماه به تایلند رفته‌اند.) و گفتگوی ناپسند در مورد آن‌ها (تصور می‌کنم شوهرش همه‌ی حقوق او را می‌گیرد)، مهارتی اجتماعی است که مجبور نیستید آن را با دشواری و تحمل خسارت به دست آورید.

روش سریع آزمون اینکه آیا اخبار گفته شده توسط شما قابل قبول گروه هست یا خیر، این است که از خود بپرسید اگر فرد مورد نظر حرف‌های شما را بشنود چه فکری خواهد کرد. آیا از حرف‌های شما در مورد خودش خوشحال می‌شود یا اینکه دود از کله‌اش بلند می‌شود؟

زمانی که عبارات زیر را به کار می‌برید، به احتمال زیاد در حال گفتن سخن بی‌پایه‌ی منفی هستید:

"آیا موضوع مربوط به کیشا را شنیده‌ای؟"

"آیا می‌دانی چرا فلیکس تازگی سرکار نیامده است؟"

"تصور می‌کنم آخرین اخبار مربوط به مِرت را نشنیده‌اید؟"

"صبر کن تا برایت بگویم استفانی چه کرده است؟"

"حرف‌هایی را که در مورد دنیس شنیده‌ام باور نخواهی کرد؟"

حرف‌های بی‌پایه‌ی مثبت بیشتر مثل عبارت‌های زیر است:

"خبر خوش! جینی با یک آقا پسر با شخصیت ازدواج کرد."

"گمان می‌کنم چسترها می‌خواهند مزرعه‌ای در مونتانا بخرند - نمی‌دانم چگونه می‌خواهند خود را از یک شهر بزرگ با چنین محل دورافتاده‌ای وفق دهند."

"شنیده‌ام که هنک بالاخره به خانه آمده و آن قدر بهبود یافته که مراجعان خود را بپذیرد."

علاوه بر سخن بی‌پایه گفتن و شایعه ساختن، عدم قوه‌ی تمیز و تشخیص را می‌توان صفت منفی بزرگی برای هر گفتگوکننده‌ای دانست. برای نمونه، امور مربوط به اداره را در یک جمع اجتماعی مطرح نکنید، با کسانی که به یک مهمانی دعوت نشده‌اند در مورد آن مهمانی صحبت نکنید یا در مورد مقدار پولی که کسی بابت خرید چیزی پرداخته است، حرف نزنید.

آیا لاف می‌زنید و خودتان را بالاتر از دیگران قرار می‌دهید؟

هدف کلی هر گفتگویی دستیابی به اطلاعات مختصری در مورد طرف مقابل است، بنابراین مردم در واقع می‌خواهند چیزی در مورد شما بدانند. از اینجا تا تصویر کردن خودتان به عنوان زنی زنده‌دل و باطراوت، یک ابرمرد، قهرمان ملی، یا برنده‌ی جایزه‌ای جهانی، فاصله‌ی بسیار زیادی وجود دارد.

بین سخن گفتن در مورد خودتان با ایجاد تصویری مبالغه‌آمیز از

خود، خط ظریفی وجود دارد. معرفی مختصر خود برای طرف مقابل مهم است، شنیدن موفقیت‌های شما برای او حتی ممکن است جالب هم باشد ـ به شرطی که هر دوی شما بتوانید آن را بپذیرید و به فرآیند گفتگوی خود تزریق کنید.

خودستایی معتدل نمک گفتگو است. شما نباید در آن زیاده‌روی کنید؛ ولی حذف کامل آن هم موجب بی‌مزه شدن همه چیز می‌شود.

ـ هنری ون دایک

مردم دوست دارند از عقاید و اظهار نظرهای شما آگاه شوند، ولی در تعریف و گفتن آن‌ها خود را در کانون جهان قرار ندهید. یکی از کتاب‌های انتشارات ریدرز دایجست به نام *بهتر بنویسیم، بهتر گفتگو کنیم* توصیه می‌کند: "به گونه‌ای صحبت نکنید که بشود موضوع صحبت‌تان را به صورت "من و کوه‌های البرز"، "من و تورم"، "من و تاج محل"، "من و دیوان عالی" و غیره توصیف کرد."

- واقعیات را بگویید و اجازه دهید تا شنوندگان نتیجه‌گیری کنند. به جای اینکه بگویید: "من یکی از مأموران فروش عالی رتبه‌ی آن‌ها هستم، در واقع من نماینده‌ی فروش سال ۲۰۰۴ بودم"، بگویید: "من در بخش فروش نرم‌افزار هستم و از کارم لذت واقعی می‌برم." موضع‌گیری شما حاوی این نظریه است که در کار خود موفق هستید. بعد وقتی با فرد موردنظر آشناتر شدید، می‌توانید در مورد موفقیت بزرگ خود در سال ۲۰۰۴ برای او صحبت کنید.
- به جای ذکر دستاوردهای خود (من در سال گذشته فروشنده‌ای یک

میلیون دلاری بودم) در مورد نکات جالب کار خود صحبت کنید (من سوابقی را جمع‌آوری کرده‌ام تا ببینم یک نفر قبل از اینکه به نقطه‌ی خرید برسد، به‌طور متوسط از چند خانه بازدید می‌کند.)

خودستایی اغلب مصداقی از چیزی غیرموجود و خیالی اشتباه است.

-باربارا استان ویک

در این مورد هم زمانی که طرف مقابل شما را برای اطلاعات بیشتر زیر فشار قرار می‌دهد ـ که به احتمال این کار را می‌کند ـ می‌توانید در مورد میزان موفقیت سال قبل خود صحبت کنید.

- به جای استفاده از واژه‌ی "من" در هر جا که مناسب باشد، خود را با سایر افراد متحد کنید:

"تعدادی از ما به این نتیجه رسیدیم که بچه‌های محل باید پارکی داشته باشند." شما به این وسیله حداکثر اعتبار و آبرو را در ذهن طرف مقابل به دست می‌آورید، ضمن اینکه گفتارتان صفت خودستایانه‌ی بسیار کمتری دارد.

- بعضی از مردم به شدت با گوینده یکی می‌شوند. به هر حال، متأسفانه نمی‌توانند جلوی خود را بگیرند و پس از هر جمله‌ی گوینده با یک "من هم همین‌طور" به میان حرف او می‌پرند: "اوه، من هم همین‌طور!"، "یکی از اولین‌ها را خریدیم و..."، "بله می‌دانم چه می‌گویید ـ من هم یک شخصی مثل او داشتم که برایم کار می‌کرد و بگذارید به شما بگویم..."، "من هم خیال می‌کردم این

موضوع مهمی است ـ در واقع بیرون رفتم و کل مجموعه‌ها را خریدم و...»

اظهار اینکه شما با طرف مقابل همراه هستید، به گفتگو کمک می‌کند. به هرحال شما نباید گفتگو را بربایید و آن را به سوی هدف خود هدایت کنید. اجازه دهید طرف مقابل داستان خودش را به روش خاص خود بیان کند.

- به همین طریق زمانی که طرف مقابل شما تجربه‌ای راکه برایش پیش آمده است تعریف می‌کند، بدون اینکه تلاش کنید به میان حرف او بدوید و تجربه‌ی خاص خود را تعریف کنید، اجازه دهید حرفش را بزند: "این که چیزی نیست! باید اتفاقی را که برای من در قاهره افتاد بشنوی." ممکن است تجربه‌ی شما پنجاه بار جالب‌تر از تجربه‌ی او باشد، ولی آن را به وقتی دیگر موکول کنید. صرف نظر از اینکه تجربه‌ی شما چقدر عجیب و باورنکردنی باشد، دزدیدن فرصت هنرنمایی از طرف مقابل تان موجب عزیزتر شدن شما نزد او نمی‌شود.

آیا غرولند و شکایت می‌کنید؟

اگر نمی‌توانید به نحوی سرگرم‌کننده و مفرح شکایت و غرولند کنید، اعتراضات خود را در خانه باقی بگذارید.

یکی دو غرولند، به‌ویژه در موردی که به شنونده‌ها هم مربوط باشد، به طور معمول مناسب است: "با این دستگاه فتوکپی چه می‌خواهیم بکنیم؟ خیال نمی‌کنم یک بار درست کار کرده باشد."

مردم از دست افراد معتاد به شکایت و غرولند مثل اسید قوی فرار می‌کنند. رگبار اعتراضات این افراد برای همه‌ی اطرافیانشان آشنا و شناخته شده است: کسانی که با سرعت شصت و پنج کیلومتر در ساعت وارد بزرگراه می‌شوند، رطوبت هوا، طراحی ضعیف موتور خودروها، دستشویی حمام که نشتی دارد، صف طولانی اداره‌ی پست و مانند آن. موضوع این است که این کار خیلی جالبی نیست. همه با این مشکلات روبه‌رو می‌شوند، ولی بیشتر مردم حرف‌های بهتری برای گفتن دارند.

شما ممکن است خودتان هم ندانید که فردی غرولندکننده‌اید. ولی اگر می‌بینید محبوب‌ترین فردگروه نیستید، علت آن را از خود بپرسید. به آخرین گفتگوی خود نگاه کنید تا ببینید چقدرِ آن شکایت و غرولند بوده است.

آیا مردم و نظریاتشان را دست‌کم می‌گیرید؟

ممکن است تصور کنید که مردم باید پذیرای انتقاد سازنده باشند وگرنه در این کسب و کار چه می‌کنند؟ و به این ترتیب مرتب در مورد عقاید و کار دیگران اظهارنظر می‌کنید. حتی ممکن است انتقادات بسیار سازنده‌ای هم داشته باشید. به هر حال به جز زمانی که این انتقادات و نظریات را با سلیقه و زیرکانه انجام دهید، تعداد کمی برای بازخورد نزد شما می‌آیند.

یا اینکه در واقع گمان می‌کنید مفید و یاور هستید و هیچ تصوری در مورد اینکه چقدر در بیشتر مواقع منفی هستید ندارید، گاهی

انسان‌های باهوش وجوه و زوایای بیشتری از موقعیت‌ها را می‌بینند که افراد دیگر قادر به این کار نیستند. به هر حال در گفتگو از مطرح کردن جنبه‌ی منفی بحث خودداری کنید.

از انتقادات شخصیت‌شکن و تحقیرکننده‌ای نظیر موارد زیر خودداری کنید:

"آیا مغزت را از دست داده‌ای؟ هیئت مدیره هیچ‌گاه راضی به انجام این کار نمی‌شود."

"به عنوان کسی که مدت زمان خیلی بیشتری در اینجا بوده است، می‌توانم به شما بگویم که این وسیله پرواز نخواهد کرد."

"همان‌طور که به زودی متوجه خواهید شد، این کار به این آسانی هم نیست."

"ولی این خنده‌دار است!"

"این را نمی‌دانستی؟ ها! خیال می‌کردم همه این را می‌دانند."

"می‌توانم آن را خیلی عالی انجام دهم."

"من به تو می‌گویم چه چیزی ترسناک است، منظورم *ترسناک* واقعی است."

"خوشحالم که از داشتن آن خوشحالی، ولی حدود ۵۰ دلار بیش از مبلغی که می‌بایست می‌پرداختی، پرداخته‌ای."

"من اولین کتابم را وقتی فروختم که هشت سال از تو کوچک‌تر بودم."

"تصور می‌کنم هیچ راهی برای دانستن این موضوع نداشته‌ای، ولی این قصه یک افسانه‌ی شهری است."

"اگر به جای تو بودم، این کار را نمی‌کردم."

"این موضوع اتفاقی راکه برای خودم افتاد به یادم می‌آورد."

"این کار هرگز نتیجه نمی‌دهد. حرفم را قبول کن. من این راه را رفته‌ام و می‌دانم که هرگز کارآیی ندارد."

"صبر کن تا ارقام فروش ما را ببینی!"

"ما قبل از هجوم جهانگردان به اینجا در این محل زندگی می‌کردیم - می‌بایست آن موقع اینجا را می‌دیدی."

"وقتی به سن تو بودم، سه تا بچه و یکی هم در راه داشتم."

"تو در واقع تصور می‌کنی این معامله‌ی خوبی است."

"کجا غذا خوردی؟ اوه، آنجا خیلی وحشتناک است. می‌بایست به آن طرف خیابان به آن رستوران کوچک می‌رفتی."

آیا خودتان را دست‌کم می‌گیرید؟

ممکن است تصور کنید دست‌کم گرفتن خودتان رفتاری فروتنانه و دلپذیر است. ولی این رفتار شما موجب ناراحتی دیگران می‌شود. یا ممکن است تصور کنید بیش از آنچه شرایط ایجاب می‌کند باید پوزش بخواهید. این کار هم شنوندگان را آزار می‌دهد.

> در مورد خودتان قضاوت نکنید. مردم علاقه‌ای به آنچه شما در مورد رفتار یا شخصیت خود تصور می‌کنید، ندارند.
>
> -لیلیان ایشلر

بسیاری از ما بیشتر صحبت‌مان را با ترجیع بندهای خوارکننده‌ی

خود آغاز می‌کنیم. رها کردن سخن خود از عادتی که به احتمال به کودکی شما بر می‌گردد دشوار است، ولی ارزش تلاش و کوشش را دارد.

آن مقدمه‌های فروتنانه‌ی کوچک، جملات شما را بی‌جهت طولانی می‌کند و موجب می‌شود به نظر آید که خود را بسیار احمق می‌پندارید. اجازه دهید سایر مردم تصمیم بگیرند. این موردی است که مردم شما را بر پایه‌ی ارزیابی خودتان در نظر می‌گیرند. اگر شما بیش از حد پوزش بخواهید، مردم کم‌کم تصور می‌کنند موارد زیادی برای عذرخواهی دارید. سعی کنید از به کار بردن عباراتی نظیر عبارت‌های زیر خودداری کنید:

"مرا می‌بخشید که موضوعی بدیهی را می‌پرسم، ولی..."

"می‌دانم که سؤال احمقانه‌ای می‌کنم، ولی..."

"شاید در این مورد اشتباه می‌کنم، ولی..."

"متأسفم که این‌قدر احمق به نظر می‌رسم، ولی..."

"مطمئن هستم که هر کس دیگری پاسخ این پرسش را می‌داند، ولی..."

"شاید نمی‌بایست این موضوع را مطرح می‌کردم، ولی..."

"تصور نکنید چیزی در این مورد می‌دانم، ولی ..."

"مطرح کردن این پرسش شاید تلف کردن وقت است، ولی..."

"این احمقانه به نظر می‌رسد، ولی..."

"شاید از قبل این موضوع را به ما گفته‌اید، ولی ..."

برعکس، عبارت‌های آغازین را از سخن خود پاک کنید و مستقیم سر اصل مطلب بروید:

"چگونه این طور شد؟"

"من از حرف‌های او متوجه این مطلب نشدم."

"تصور کردم که به رنگ قرمز بود نه ارغوانی."

"منظورت از... چیست؟"

"چه کسی مسئول بود؟"

"چرا بار دوم جواب داد؟"

"آیا می‌شود توضیح دهید چطور...؟"

آیا گفته‌های خود را با یک عبارت پرسشی پایان می‌دهید؟

بالا بردن صدایتان در پایان هر گفتار به گونه‌ای که حالت پرسشی به خود بگیرد، به طرف مقابل می‌گوید که شما از خودتان مطمئن نیستید. این کار همچنین با گذشت زمان ناراحت‌کننده می‌شود. تفاوت بین عبارت‌های دوگانه‌ی زیر را در نظر بگیرید:

"نمی‌دانم."

"نمی‌دانم؟"

"آن‌ها به اینجا می‌آیند."

"آن‌ها به اینجا می‌آیند؟"

"گمان می‌کردم می‌توانیم به پارک برویم."

"گمان می‌کردم می‌توانیم به پارک برویم؟"

آیا جملات خود را پایان نمی‌دهید؟

رها کردن مطلب ـ ناتوانی در بیان کامل افکارتان در جملات کامل ـ موجب می‌شود شنونده تصور کند شما به حرف‌های خود اعتقاد ندارید یا در مورد موضوع مورد گفتگوی خود آگاهی کافی ندارید.

از گفتن چنین عبارت‌هایی خودداری کنید:

"نمی‌دانم، خیال کردم شاید بتوانیم تنها..."

"اگر آن‌ها این قرارداد را نپذیرند، ما ممکن است، بله، ممکن است..."

"من خیلی از موسیقی آن‌ها خوشم می‌آید، اما تنها مسئله‌اش این است که گاهی..."

"من تصور می‌کنم می‌توانیم، گو اینکه..."

"من با اطمینان عادت داشتم، منظورم این است که..."

"آنچه می‌خواستم بگویم این بود که بسیار خوب، شما می‌دانید..."

آیا شما مصداق گفته‌های جاناتان سویفت هستید؟

ارزیابی معیارهای گفتگوی مناسب موضوع خاص امروز نیست. در سال ۱۷۳۸ جاناتان سویفت در مورد گفتگوی مؤدبانه مطلبی نوشت که هنوز مورد توجه است:

"هیچ چیز زشت‌تر و احمقانه‌تر از پرگویی نیست، با وجود این به ندرت به یاد می‌آورم که پنج تن را با هم دیده باشم که یکی از آن‌ها به این ترتیب بر جمع مسلط نشده و علی‌رغم اضطرار و ناراحتی بقیه اسب سخن را به جولان در نیاورده باشد. ولی درمیان این گروه پرگویان،

هیچ یک قابل مقایسه با گوینده‌ی متین و با طمأنینه‌ای نیست که با تفکر و احتیاط بسیار زیاد سخن می‌گوید، سخن خود را با مقدمه شروع می‌کند و آن را به چندین شاخه تقسیم می‌کند، به نکته‌ای اشاره می‌کند که مربوط به قصه‌ای دیگر است، و به شما قول می‌دهد که بعد از پایان صحبت خود در مورد آن برای شما سخن بگوید. مرتب به موضوع اولیه‌ی سخن خود باز می‌گردد. اسم بعضی از افراد را به سادگی نمی‌تواند به یاد بیاورد در حالی که همه‌ی شنوندگان در زمین و هوا معلق هستند، او حرف‌هایش را می‌زند. گه‌گاه می‌گوید این مهم نیست، و همین طور ادامه می‌دهد و برای تزئین کار خود شاید در پایان سخن داستانی نقل می‌کند که شنوندگان از قبل پنجاه بار آن را شنیده‌اند، یا بهتر از آن، یکی از ماجراهای بی‌مزه‌ی خود را بیان می‌کند. یکی از اشتباهات دیگر معمول در گفتگو مربوط به آن هایی است که دوست دارند در مورد خودشان صحبت کنند. بعضی از آن‌ها بدون مقدمه به بیان تاریخچه‌ی زندگی خود می‌پردازند، تاریخچه‌ی بیماری‌های خود را به همراه تعدادی از نشانه‌های بیماری و شرایط آن بیان می‌کنند، و سختی‌ها و بی‌عدالتی‌هایی را که در دادگاه یا پارلمان، در عشق یا در قانون تحمل کرده‌اند، یکی یکی نقل می‌کنند."

بخش دوم

اصول و مقررات اختصاصی

فصل نهم

گفتگو با هر کس در محیط کار

مغز اندامی است شگفت‌انگیز؛ با بیدار شدن شما شروع به کار می‌کند و تا وقتی به اداره می‌رسید، دست از کار نمی‌کشد.

- رابرت فراست

پیشگفتار

گفتگوهای محیط کاری ممکن است روحیه، کارآیی و کار گروهی را تقویت کنند، یا هر سه‌ی آن‌ها را تحلیل برند. بیشتر اوقات نقش مثبت یا منفی این گفتگوها در محیط کار نادیده گرفته می‌شود.

حرف‌هایی که در محیط کار زده می‌شود به اجبار باید کوتاه و سطحی باشد، زیرا در محیط‌های کاری هیچ کس را برای ول گشتن و صحبت کردن استخدام نمی‌کنند.

از طرف دیگر، اگرچه گفته‌ی مانوتیوس از بسیاری جهات درست است، گفتگو در محیط کار دارای وظایف مهم‌تر دیگری هم هست. بیشتر

گفتگوهای انجام شده در محیط کار دارای ساختار است (کسی شما را صدا می‌زند، شما کسی را صدا می‌زنید یا با شخص یا گروه دیگر ملاقات می‌کنید تا در مورد موضوع مشخصی گفتگو کنید)، ولی در آن لحظات متفرقه که شما گفتگو با دیگری را متوقف می‌کنید، اتفاقات خوبی ممکن است بیفتد. گفتگو در محیط کار تا جایی که منافع آن را به عنوان جایگزینی برای بخشنامه، نامه، جلسات برنامه‌ریزی شده یا گفتگوی تلفنی در نظر بگیرید، معمولاً وقت هیچ کس را تلف نمی‌کند. با قرار دادن پیام خود در گفتگویی دوستانه می‌توانید مقدار زیادی از نکات موردنظر خود را با احساسات منفی کمتر با طرف مقابل مبادله کنید.

در مورد هیچ چیز به غیر از کار صحبت نکنید، و آن را هم فوراً انجام دهید و به کار خود بپردازید.

ـ آلدوس مانوتیوس

گفتگوی میان کارکنان و بین مدیریت و کارکنان ممکن است موجب ایجاد جرقه‌ی عقایدی جدید شود، وضعیت‌های مبهم و نامشخص را روشن کند، و همکاری و وفاداری در کل شرکت را بنیان نهد. در این فصل روش‌هایی را یاد می‌گیرید که به شما کمک می‌کند گفتگو را به‌صورت یکی از بهترین ابزارهای حرفه‌ای خود در آورید.

می‌توانیم فرض کنیم حدود نیمی از گفتگوهایی که بیشتر ما انجام می‌دهیم در ساعات کاری انجام می‌شود. وقت طلاست، بنابراین با صحبت اضافی وقت همکاران خود را تلف نکنید.

ـ لاری کینگ

گفتگوی سازنده

شما می‌توانید موضوعات مورد نظر خود را در صورتی که نمی‌خواهید مستقیم مطرح شوند، به صورت غیرمستقیم ارائه کنید. به کسی که مرتب تمرکز شما را در سر کار به هم می‌زند، می‌توانید بگویید: "دیشب مقداری از کارهایم را به خانه بردم تا انجام دهم و بچه‌ی بزرگم به تقریب هر دو دقیقه یک بار تمرکز مرا به هم زد. بالاخره به او گفتم ببین عزیزم، وقتی این‌طوری روی نامه‌هایم خم شده‌ام و مشغول کار هستم، به هم خوردن تمرکزم موجب آزار من می‌شود!" اگر شخص مورد نظر متوجه منظور شما نشد و دوباره تمرکزتان را به هم زد، می‌توانید به او بگویید: "اوه نه، تو که بدتر از بچه‌ام هستی!"

گفتگوهای محل کار، به‌ویژه بین کسانی که اغلب با هم ارتباطی ندارند، ممکن است به کاهش جدایی‌های دشوار بین کارگران و واحدها کمک کند. این گفتگوها نوعی احساس همکاری و حس تعلق به چیزی بیش از گوشه‌ی کوچک صنعت خودشان را برای آن‌ها به وجود می‌آورد.

اجازه‌ی تبادل‌نظر به کارکنان یا کارگران و تشویق آنان به این کار، گاهی موجب منافع پیش‌بینی نشده‌ای در زمینه‌ی خلق ایده‌های جدید و بهتر می‌شود. کمترین منافع حاصل این است که تبادل عقیده‌ی کارکنان در فضای بی‌خطر و بدون تکلف گفتگویی غیررسمی موجب می‌شود تا همه‌ی اعضای شریک در گفتگو با نیرویی تازه و عقایدی جدید برای انجام کار بهتر به محل کار خود بازگردند.

در دنیایی آرمانی، افرادی که در پروژه‌های مشابه یا در بخش‌های

مجاور کار می‌کنند، وقت لازم را برای این نوع تبادل‌نظرها دارند. در دنیای واقعی، برنامه‌های کاری و مهلت انجام کارها این گفتگوها را تأمین یا آن‌ها را در قالب جلساتی برنامه‌ریزی می‌کنند. گاهی یک گفتگوی آزاد و به طور کامل سازمان نیافته، عقاید را آشکار می‌کند.

سازمان‌ها به موازات رشد کردن و پیچیدگی بیشتر خود، نرمش‌ناپذیرتر هم می‌شوند. به این معنا که برقراری ارتباط با عناصر بالادست و پایین‌دست هرم سازمانی و نیز عناصر هم ردیف آن دشوار می‌شود. سطوح سرپرستی، موقعیت شغلی، تمایز نقش‌ها، آموزش فنی، تغییرات چندگانه و اختلافات قابل پیش‌بینی دیدگاه‌ها و نظریات نیروی کار و مدیریت، همه و همه موجب مسائلی در برقراری ارتباط افراد با هم می‌شوند.

- هارولد زالکو و فرانک دنس

گفتگوهای مختصر در راهرو، قبل از جلسات و در مسیر پارکینگ بعد از پایان ساعت کاری، روش خوبی برای تبادل‌نظرهایی است که نمی‌خواهید آن‌ها را با ارسال یک یادداشت یا درخواست تشکیل جلسه بزرگ کنید. اظهارنظرها و توصیه‌های بی‌مقدمه و فی‌البداهه هم ممکن است انتظارات شما را از همکاران، سرپرستان و اعضای کادر اداری به آن‌ها منتقل کنند. شما

هر چه از قدرت ایده آفرینی گفتگو بگوییم، کم گفته‌ایم. بعضی از هوشمندانه‌ترین معاملات کاری آن‌هایی است که سر میز غذاخوری هماهنگ شده است. بعضی از بزرگ‌ترین کشفیات علمی حاصل گفتگوهای غیررسمی در گردهمایی‌های سالیانه است.

- رودولف فلش

همچنین می‌توانید از توصیه‌های اتفاقی و بدون مقدمه جهت ایجاد جامعه‌ی کاری، تقویت پیوندهای بین بخش‌ها و نشان دادن توجهی مشخص به تک‌تک افراد استفاده کنید. شما می‌توانید به‌طور غیرمستقیم احساسات آشفته‌ای را که در جلسه‌ی اخیر پیش آمده است، فرو بنشانید یا عدم توافقات معتدل را اصلاح و مرمت کنید. اگر شما مدیر قسمت باشید، گفتگوی خلاصه‌ای که در طول روز خواهید داشت به شما فرصت می‌دهد تا نبض عمومی را به دست آورید، از مسائل بالقوه قبل از اینکه در واقع مسئله شوند مطلع شوید و کارکنانی را که نیاز به ترفیع دارند یا در مسیر غلط قرار گرفته‌اند، شناسایی کنید.

> *نکته‌ی شگفت‌آور در مورد گفتگویی خوب این است که علاوه بر افشاندن بذر تعداد بی‌شماری افکار دیگر، به تعداد زیادی از افکار نیمه شناخته‌ی ما جان می‌دهد.*
>
> ـ دیوید گریسون

شما یک نفر را در راهرو می‌بینید و می‌گویید کارها چگونه پیش می‌رود؟ او با بالا انداختن شانه‌های خود و گرداندن چشم به این طرف و آن طرف و من‌من‌کنان یک "خوب" تحویل شما می‌دهد. شما برمی‌گردید و با او جلسه‌ای می‌گذارید که در آن می‌توانید یک مسئله را در آغاز آن مورد بررسی قرار دهید و حل و فصل کنید.

شخص دیگری ممکن است با حالتی خصمانه پاسخ دهد: "من دارم حداکثر تلاش خود را می‌کنم." در این مورد هم به جلسه نیاز دارید. این‌ها علائم و اشاراتی هستند که اگر در گفتگوهای مختصر مطرح

نمی‌شدند، ممکن بود خیلی دیر و زمانی که کار از کار گذشته بود مطرح شوند.

وقتی می‌بینید یکی از کارمندان شاغل در شغلی که وابستگی زیادی به لباس مرتب دارد لباس‌هایی نامناسب می‌پوشد، می‌توانید به او بگویید: "هی، قیافه‌ی جالبی پیدا کرده‌ای! اگر همین طور پیش بروی، فاتحه‌ی اینجا را می‌خوانی." این بهتر از فرستادن یک یادداشت توبیخ برای او است. ممکن است انجام کار به این روش کمی بیشتر طول بکشد، ولی به این ترتیب هماهنگی و احساسات خوب را حفظ کرده‌اید.

کارمند ناراحتی که انتقاد شرکت یا شما را استراق سمع کرده یا به دلیلی توبیخ شده است، ممکن است در اثر چند دقیقه صحبت با کسی که نظریات تند او را تأیید کرده است، احساس کند که مقبول و مورد حمایت است. اگر چنین شخصی را به دفتر خود آوردید تا در مورد "رویکردی" با او صحبت کنید، گفتگویی به نسبت بی‌حاصل با او خواهید داشت. آن شخص به احتمال زیاد حالت دفاعی به خود می‌گیرد و شما قادر به اثبات چیز زیادی نخواهید شد. در نتیجه هر دو با احساس ناراحتی و عصبانیت از جلسه بیرون خواهید رفت. بنابراین سعی کنید با چنین شخصی به طور اتفاقی و به گونه‌ای مثبت گفتگو کنید.

کارکنانی را که به نظر می‌رسد به علت عدم اعتماد به نفس خموده هستند، می‌توانید در پرتو برخوردی دوستانه و تأیید و تمجید، استوارتر و راست قامت‌تر کنید.

شما می‌توانید تأثیرگذاری تعریف و تمجید خود را با ارائه‌ی آن در

مقابل دیگران دو برابر کنید، به شرطی که دقت کنید بدون توجه به دیگران فقط بر یک شخصی تمرکز نکنید. بعضی از مدیران تعریف‌ها و تمجیدها را به صورت یادداشت در سازمان گردش می‌دهند و برای انتقادات از تلفن استفاده می‌کنند.

چنانچه شما به ظرافت‌ها و نکات دقیق گفتگوهای مختصر خود آگاهی داشته باشید و آن‌ها را رعایت کنید، می‌توانید کارمندی قدیمی را که در حال از دست دادن علاقه‌ی خود به کار است، کسی را که به علت اجحاف در ترفیع شغلی رنجیده است، فردی را که به دلیل تصمیمی بد و نادر یا ارزیابی عملکرد خشمگین شده است، کشف و شناسایی کنید.

تصور اینکه کارکنان به‌طور خودکار ارزش خود را می‌دانند، تنها موجب روحیه‌ی ضعیف و یأس و سرخوردگی در محیط کار می‌شود. نه تنها کارکنان باید احساس کنند کاری که می‌کنند مهم است، بلکه باید بدانند که تلاش‌هایشان مورد تأیید و تقدیر قرار می‌گیرد.

- ریک پی‌تی‌نو

کاری که باید برای حل و فصل این مسائل انجام شود فراتر از صرف گفتگو است، ولی موضوع این است که گفتگو موجب می‌شود شما در این موارد در مسیری صحیح قرار بگیرید.

پس از کشمکش‌هایی که در زمینه‌ی تغییر سیاست در کل شرکت داشته‌اید، وقت زیادتری را به گفتگوهای اتفاقی اختصاص دهید. این وضعیتی است که کارکنان در آن متزلزل هستند، احساس عدم اطمینان

و آسیب‌پذیری می‌کنند، و یک کلام گرم و مهربانانه ممکن است در بازگرداندن ثبات و پایداری قبل از زلزله‌ی تغییرات معجزه کند.

کارکنان خود را تا حد انتظارات و توقعات شما بالا می‌کشند. آنچه شما در گفتگوهایتان به آن‌ها منتقل می‌کنید، به آنان می‌گوید که تحت تأثیر توانایی‌هایشان قرار گرفته‌اید و معتقدید که می‌توانند بالاتر از این هم بروند. آن‌ها تلاش می‌کنند ثابت کنند که حق با شما بوده است و در ارزیابی خود اشتباه نکرده‌اید.

استاد شدن در مهارت‌های گفتگوی کوتاه امروزی بیش از هر زمان دیگری در محیط کار اهمیت دارد.
ـ آن بابر و لین ویمون

به عنوان کارمند، شما می‌توانید از گفتگوهای کوتاه اتفاقی برای انتقال مسائل یا دغدغه‌های خود به سرپرستتان استفاده کنید، بدون اینکه آن‌ها را روی کاغذ بیاورید و خودتان را در سابقه‌ی کاری قرار دهید: "اوضاع چگونه است؟"، "عالی، عالی اگرچه... شور و اشتیاق زیادی برای مقررات جدید در بخش وجود ندارد."

شما همچنین می‌توانید احساسات گروه‌سازی را بدون اینکه رفتار رئیس‌وار داشته باشید، به همکاران خود منتقل کنید: "همه از اینکه تو موفق شدی مشکلمان را حل کنی نفس راحتی کشیدند."، "من با دیدن کاری که کردی، بیش از هر زمان دیگر هیجان‌زده شدم." (بیان چنین مطلبی به یک همکار، رئیس‌مآبانه است: "ایوان، تو کار جالبی در آن مورد کردی"، زیرا به نظر می‌رسد می‌خواهید او را ارزیابی کنید.)

گفتگوی ویرانگر

گفتگوی ویرانگر شکایت و انتقاد از شرکت، شایعه پراکنی و القای اندیشه‌های منفی به همکاران، و بیان عدم رضایت شغلی و امید به تحریک دیگران است. چنین شخصی ممکن است یاغی و سرکش باشد و در حقیقت ممکن است یک روز آغاز هفته پیدایش نشود. ولی زمانی که غمخوار و شریک پیدا می‌کند، ممکن است کل واحد مربوط یا شرکت را تحت تأثیر قرار دهد.

نابرابری‌ها، خطرات و بی‌قانونی‌های محیط کار هم موارد دیگر هستند. در این صورت به جای تلاش و تقلای بی‌جهت و ویرانگر، سازماندهی کنید.

به عنوان کارمند، پرورش گفتگو به گونه‌ای که موجب پیشرفت و سربلندی شرکت شما بشود، به شما بستگی دارد. اگر مدیر هستید، واجب است این منفی‌بافی را با کارکنان درگیر آن مورد بحث قرار دهید. اگر یکی از همکاران چنین صحبتی را آغاز می‌کند، یا می‌توانید (در صورتی که لازم است با قطع کردن سخن او) عذرخواهی کنید، یا برای مثال بگویید: "مطمئن نیستم که با شما هم‌عقیده باشم. شاید بتوانیم در وقتی دیگر در این مورد صحبت کنیم." بعد می‌توانید با خوردن یک فنجان چای با شخص مذکور و پیدا کردن علت این موضع‌گیری او، خدمتی به همه بکنید.

بایدها

- گفتگوها را مختصر و سطحی برگزار کنید، مگر اینکه محتوای کاری

داشته باشند. وقت طلاست، و وقت شما متعلق به کسانی است که بابت آن به شما پول می‌دهند.

- در صورت امکان یک واژه‌ی قدردانی به هر گفتگوی خود اضافه کنید (برای پیدا کردن مثال‌های مربوط به فصل دوم مراجعه کنید.) شما اغلب نمی‌توانید میزان تقدیر و تشکر خود را از اضافه کاری همکارانتان، یا تعریف و تمجیدهایی را که مشتریان از شما می‌کنند، یا میزان استحقاق ارتقای اخیر یک نفر را به قدر کافی بیان کنید. از تکرار این تقدیر و تشکرها نگران نباشید. دست زدن به شانه‌ی همکاران و تشکر از آن‌ها بابت کاری که کرده‌اند، همیشه با خوشحالی پذیرفته می‌شود.

ردیابی و پیدا کردن موفقیت‌های کوچک و بزرگ سایرین به نحوی که وقتی به آن‌ها بر می‌خورید مجبور نباشید برای تحسین کردنشان به دنبال چیزی بگردید، کاری مفید است که به زحمتش می‌ارزد. فرهنگ تعریف و تمجید متقابل در محیط کار در افزایش بهره‌وری، وفاداری شرکتی و نیروی سازنده اعجاز می‌کند.

> *برقراری ارتباط و مراوده‌ای تأثیرگذار به شما کمک می‌کند در هر شغلی موفق و کامیاب باشید.*
>
> *ـ کانی پودستان و جین گاتز*

علاوه بر این، اگرچه هیچ کس دوست ندارد نفوس بد بزند و منتظر مسئله باشد، احتمال اینکه کسانی که مورد تأیید و تمجید قرار گرفته‌اند موضع خصمانه بگیرند، کمتر است. و در زمان بروز اختلاف

برای گفتگو آماده‌تر خواهند بود. آینده‌نگر باشید و متحدانی برای آینده‌ی خود دست و پا کنید، البته از سر مهربانی و علاقه‌ی واقعی، نه چاپلوسی خودخواهانه. تفاوت میان این دو رویکرد برای بیشتر کارکنان روشن است. اگر موضع‌گیری و رویکردی را در خود پرورش دهید که همه‌ی افرادی که ملاقاتشان می‌کنید بهترین تلاش خود را می‌کنند (چه به نظر شما این طور باشد یا نباشد) و آنچه را می‌خواهند همان است که همه‌ی ما می‌خواهیم (شادمانی، تندرستی، مقدار مختصری هیجان در مسیر کار) می‌توانید نظریات خوش‌بینانه‌ی خود را با اعتماد و موفقیت ارائه دهید.

- با زیردستان خود به گونه‌ای صحبت کنید که دوست دارید رئیس‌تان با شما صحبت کند. این کار آن طور که به نظر می‌رسد آسان نیست، بنابراین باید گه‌گاه از شم مدیریتی خود استفاده کنید تا ببینید آیا رویکرد شما مقاومت ایجاد می‌کند یا موجب کارآیی و روحیه‌ی بیشتر می‌شود.

> *گفتگوهای دوستانه برای ایجاد و تقویت روابط کاری لازم است. به منظور انسانی کردن روابط همواره گفتگوهای کاری خود را با صحبتی دوستانه آغاز کنید و پایان دهید.*
>
> *ـ دبرا فاین*

- زمینه‌ی مشترکی بین خود و طرف مقابل پیدا کنید و بر حوزه‌های مورد توافق خود تأکید کنید. در گفتگوهای کاری گاهی نیاز به اظهار عقایدی متضاد دارید. به هر حال در گفتگوهای اتفاقی تأکید بر وجوه

اشتراک خود و طرف مقابل‌تان اهمیت بیشتری دارد. شما می‌توانید موضوعات کاری غیرمحرمانه، فعالیت‌های فوق برنامه‌ی شرکت یا منافع مشترک را در خارج از محیط کار مورد بحث و گفتگو قرار دهید.

- توجه ویژه‌ای به تازه واردان داشته باشید. آن‌ها بیش از بقیه به نوعی احساس پذیرش و تعلق داشتن نیاز دارند. می‌توانید به آن‌ها بگویید:

"اگر می‌توانم در موردی به شما کمک کنم، به من بگویید."

"امیدوارم اینجا را مثل خانه‌ی خودتان بدانید."

"از ملاقات شما مسرورم."

"به عقیده‌ی من شما انتخاب فوق‌العاده‌ای کرده‌اید."

"ملحق شدن شما به ما موجب کمال خوشوقتی است."

"به من بگویید چه کار می‌توانم بکنم که شما به سرعت در اینجا احساس راحتی کنید."

"جای خوبی را برای کار کردن انتخاب کرده‌اید."

"به جمع ما خوش آمدید."

"به خانه‌ی خود خوش آمدید."

"زمانی که وقت داشتید سری به من بزنید تا شما را به کارکنان واحد خود معرفی کنم."

شاید هیچ چیز جای فرهنگی را نگیرد که تسهیل‌کننده‌ی ارتباط دوطرفه در داخل و خارج کانال‌ها و همه‌ی لایه‌های سازمان است. دو پیام اصلی باید به‌طور ضمنی در این فرهنگ گنجانده شده باشد: (۱) شما از روند اتفاقات شرکت آگاه خواهید شد و (۲) صدای شما شنیده خواهد شد.

- جان دبلیو گاردنر

نبایدها

- منفی‌باف نباشید. این کار نه تنها موجب می‌شود همه احساس کوچکی کنند، بلکه روش خوبی برای ایجاد عقاید سازنده هم نیست. فرض کنید که مردم خیلی زود متوجه ایراد عقاید خود می‌شوند (اگر ایرادی داشته باشند). نه انتقاد کردن و خبر از مصیبت دادن موجب محبوب شدن شما می‌شود، نه موضع‌گیری منفی برای ابداع روش‌های جدیدِ انجام کارها به شما کمک می‌کند. بحث در مورد عوامل مسئله‌سازِ مربوط به موضوعات کاری در زمانی مفید است که بتوانید از حرف‌های خود با داده‌ها، پژوهش‌ها و استدلال‌های منطقی پشتیبانی کنید. مخالفت همیشگی با هر عقیده‌ی جدید کاری سازنده نیست. اگر نمی‌دانید کسی همیشه اهل "نه گفتن" است یا خیر، به حرف‌های او توجه کنید. آدم‌های منفی‌گو این طور حرف می‌زنند:

"از آن خوشم نمی‌آید."

"گمان نمی‌کنم عملی باشد."

"این طور خیال نمی‌کنم."

"اگر می‌خواهی آن را انجام دهی انجام بده، ولی شانس زیادی برای موفقیت شما نمی‌بینم."

"این کار وقت بسیار زیادی خواهد برد."

"البته مربوط به خودت است ولی خصوصی بگویم..."

"این خیلی هزینه خواهد داشت."

"من آن را انجام نمی‌دهم. این کار شدنی نیست."

"هیچ‌کس به دنبال آن نمی‌رود."

"این کار به یک نفر صدمه خواهد زد."

"این اتفاق در اصل نمی‌افتد."

"این کار از قبل انجام شده است."

"کل موضوع بر روی فرضیه‌ی غلطی بنا شده است."

"به این می‌گویی ابداع و نوآوری؟"

"ممکن است خیال کنی که این راهکاری جدید است، ولی اجازه بده بگویم..."

- از واژه‌ها و عبارت‌های حاوی مضامین و مفاهیم منفی استفاده نکنید. با اینکه تا حدودی تمام کلمات در صورتی که به روش خاصی سر هم شوند ممکن است موجب ناراحتی کسی بشوند، بعضی از واژه‌ها و عبارت‌ها خاصیت آتش‌افروزی فوری دارند. به عنوان مثال عباراتی نظیر: "ولی این بدیهی است" یا "معلوم است که در اینجا مسئله‌ای وجود دارد" یا "پاسخ این است که مستقیم به صورت شما نگاه کنم." اگر وضعیت به واقع بدیهی و روشن باشد، طرف مقابل آن را دیده است. آیا منظور شما این است که او احمق است؟ در واقع همین منظور را دارید، و او این را می‌داند.
- از عبارت‌هایی نظیر: "به ظاهر تصور می‌کنید"، "طبق گفته‌ی شما"، "شما مدعی هستید" و "اگر قرار است حرف شما را قبول کنم" خودداری کنید، زیرا به‌طور ضمنی این معنی را می‌دهد که به نظر

شما طرف مقابل دروغ می‌گوید. به همین روش از عبارت‌هایی نظیر: "شما باید موافق باشید" یا "دست‌کم قبول می‌کنید که" خودداری کنید، زیرا کاری می‌کند که طرف مقابل نخواهد با چیزی موافقت کند یا چیزی را بپذیرد. تنها راه بلند مدت استفاده از واژه‌هایی که در گفتن و معنا تفاوت دارند این است که به‌گفتار خود آگاه باشید و به واکنش‌های طرف مقابل نسبت به آن توجه کنید. طولی نمی‌کشد متوجه خواهید شد که کدام یک از بیانات شما موجب انقباض صورت او می‌شود و کدام یک خنده بر لبانش می‌آورد.

- موضوعات شخصی را مطرح نکنید، مگر آن که به طور واقعی به مسئله‌ی کاری مورد گفتگو مربوط باشد. بعضی از شرکت‌ها یک فرهنگ خانوادگی درست می‌کنند که در آن همه مسائل شخصی یکدیگر را می‌دانند. اگر این یک فرهنگ جا افتاده‌ی سر تاسری است، باید با آن راه بیایید. به هر حال به طور کلی مسائل شخصی جایی در محل کار ندارند.

- از گفتگو در مورد موضوعات کاری حساس یا جدال‌آمیز (نظیر به خدمت خاتمه دادن‌های احتمالی، کار غیرقابل قبول برای یک شخص، شایعات مربوط به استخدام) خودداری کنید. این نوع حرف‌ها همیشه به اتاق خودتان باز خواهد گشت. این حرف‌ها را باید

> *کارکنان خانواده یا حتی دوستان شما نیستند. احساسات یا روابط شخصی را وارد محیط کار خود نکنید.*
>
> ـ جین وسمن

تنها به یکی دو نفر از همکاران خود که در عین حال دوستان خوبی هم هستند، آن هم خارج از محیط کار، بگویید.

- چنانچه در دفتر جلویی، در سالن پذیرش یا هر جای دیگری که مشتریان و کارفرماها وارد می‌شوند کار می‌کنید، به طور کامل از گفتگوهای فی‌البداهه و بدون برنامه خودداری کنید. گپ زدن کارکنان موجب ایجاد تأثیر منفی در مراجعان می‌شود.

در فروشگاه‌های خرده‌فروشی، قابل فهم است که وقتی کاری وجود ندارد، مأموران فروش با هم گپ بزنند. بدترین کار این است که وقتی مشتری به فروشگاه نزدیک می‌شود، آنان خیلی سریع از گفتگو دست برندارند.

موقعیت‌های ویژه

- کارکنانی که به جای کار کردن حرف می‌زنند، تا جایی که با خودشان حرف می‌زنند و کاری به کار شما ندارند، مشکلی ایجاد نمی‌کنند. به هر حال در صورتی که با شما صحبت کنند، دو مسئله به وجود می‌آورند: (۱) شما عصبانی خواهید شد زیرا نمی‌توانید کارتان را انجام دهید، (۲) ممکن است بی‌گناه به جرم صحبت کردن در سر کار مورد سرزنش قرار گیرید. بنابراین با گفتن چنین عباراتی شرّ آن‌ها را از سر خود کم کنید:

"هی، تحویل به‌موقع را رعایت کن! آیا می‌توانی خیلی سریع این جعبه‌ها را برای من به اتاق پست ببری؟"

"من در واقع یک ثانیه هم وقت ندارم."

"من در واقع نمی‌توانم الآن کارم را متوقف کنم. قرار بود این کار دیروز تمام شود." (سپس چه او برود یا بماند و بگوید "فقط یک دقیقه وقت می‌گیرد"، او را ترک کنید و به کار خودتان بپردازید.)

"بعد رفیق، این کار باید امروز تمام شود."

"نه، نه، نه الآن نمی‌توانم صحبت کنم." (و به کار خودتان برگردید.)

"اوه، لئو در اتاق بغلی به دنبال کسی می‌گردند که نامه‌هایشان را به مأمور پست برساند. الآن به او می‌گویم که تو بیکاری و می‌توانی به آن‌ها کمک کنی."

"آه بد موقعی آمدی. من در اصل وقت ندارم."

"اگر کاری نداری که انجام دهی، می‌توانی امروز مواظب امور بازیافتی باشی. خودم وقت این کار را ندارم."

"دیدن تو به یادم آورد که باید به منابع انسانی زنگ بزنم. (گوشی را بردارید و یک شماره را بگیرید) می‌شود بعد با تو صحبت کنم؟"

"باید بعد بیایی، باشد؟ من به شدت درگیر کار هستم."

گاهی کسی به قدری کودن است که حتی فریاد "برو دنبال کارت!" در او کارگر نمی‌شود. در مورد چنین شخصی ممکن است مجبور باشید بگویید: "نگاه کن جین، من قادر به گپ زدن در محل کار نیستم. این کار مرا بسیار عصبانی می‌کند. من الآن خیلی عصبی هستم و گمان می‌کنم این حالت به علت مزاحمت‌هایی است که نمی‌گذارد کارم را انجام دهم. ما باید وقتی را در بیرون از محیط کار تعیین کنیم و با هم

صحبت کنیم زیرا متوقف کردن کار و صحبت کردن در واقع مرا بیمار می‌کند." سپس در مورد آن بحث نکنید، فقط تکرار کنید: "متأسفم، ولی نمی‌توانم دیگر در محل کار با تو گپ بزنم.

- گفتگو با کسی که در سلسله مراتب سازمانی بالاتر از شما قرار دارد، چه مدیرعامل شرکتی میلیارد دلاری باشد یا سرپرست مستقیم خودتان، اغلب مملو از بیم و هراس است. رویکرد شما در چنین گفتگویی باید همراه با احترام گذاشتن باشد ولی نه از ترس و لرز، و باید همراه با اعتماد به نفس باشد ولی نه در حد زیادی احساس خودمانی کردن.

سخن خود را با گفتن نام و عنوان کامل طرف مقابل شروع کنید و تا زمانی که به شما اجازه نداده است، از نام کوچک او استفاده نکنید. اجازه دهید تا طرف مقابل گفتگو را هدایت کند. تنها زمانی که نکته‌ای اساسی به نظرتان می‌رسد یا موضوع جدیدی مطرح می‌شود که تصور می‌کنید حرفی برای گفتن در مورد آن باقی مانده است، اظهار نظر کنید. اجازه دهید طرف مقابل در مورد زمان ختم گفتگو تصمیم بگیرد.

- اگر مطلع شدید که یکی از کارکنان یا همکاران بعد از درمان اعتیاد و گذراندن دوران توان‌بخشی به سر کار خود برگشته است، می‌توانید با چنین عباراتی به او خوشامد بگویید: "امیدوارم همیشه موفق باشی. اگر به چیزی نیاز داشتی، به من بگو. از اینکه خود را درمان کردی به شما تبریک می‌گویم." و چنانچه تصور می‌کنید اشکالی ندارد، به او اطمینان دهید که در مورد وضعیتش به کسی چیزی نخواهید گفت.

- چنانچه یکی از همکاران در غم یکی از اعضای خانواده‌اش سوگوار است، باید به او تسلیت بگویید. گفتن تسلیت ـ هر قدر هم گمان می‌کنید در این کار نابلد و ناشی هستید ـ خیلی خیلی بهتر از نگفتن آن است. او بدون اینکه هرگز بتواند کلمات شما را به خوبی به یاد بیاورد، همدردی شما را برای مدت‌های طولانی به یاد خواهد داشت.
- لطیفه‌ها ممکن است در کوتاه مدت موجب لطافت فضای گفتگو شوند. به هر حال لطیفه‌ها را باید به دقت انتخاب کنید و نباید متعصبانه یا بی‌ادبانه و نامناسب باشند. حتی اگر لطیفه‌ای که در مورد یک گروه قومی تعریف می‌کنید همه را از خنده روده‌بر کند، دیگران بابت حرف نامربوطی که در محیط کار زده‌اید، قضاوت خوبی در مورد شما نخواهند کرد. (به فصل ششم در مورد اینکه چگونه و چه وقت لطیفه بگویید، مراجعه کنید.)

موضوعات گفتگو

بدیهی است در مورد هر راهبرد و معیاری استثناهایی وجود دارد. بنابراین از آنتن خود برای تشخیص اینکه چه موضوعاتی برای محل کارتان و کسانی که با آن‌ها در حال گفتگو هستید مناسب است، استفاده کنید.

اصل راهنمای مربوط به گفتگو در محل کار این است که به هیچ کس برای حرافی پول نمی‌دهند. برخلاف گفتگوهایی که در مناسبت‌ها و رویدادهای اجتماعی انجام می‌شود که در آن می‌توانید با آرامش و

احساس راحتی در مورد موضوعات مختلف شادمانانه صحبت کنید، گفتگوهای محیط کار در اصل در حکم پل و حلقه و روشی برای انتقال از یک بخش کار به بخشی دیگر است.

اگر در راهرو باکسی روبرو شدید، خیلی دوستانه‌تر است که چند کلمه با او رد و بدل کنید. اگر در اتاق انتظار کسی نشسته‌اید تا او را ببینید، طبیعی است که به‌طور مختصر با سایر کسانی که در آنجا حضور دارند، گفتگو کنید. زمانی که صبح‌ها به محیط کار وارد می‌شوید یا عصرها که آنجا را ترک می‌کنید، اغلب با کسانی که سر راهتان قرار می‌گیرند گفتگو می‌کنید.

گفتگو در محل کار اغلب در زمانی انجام می‌شود که مشغول انجام کار هستید، در محیط کار راه می‌روید، منتظر کسی هستید یا دستتان به کاری مشغول است. در سرتاسر روز کاری لحظه‌های بسیار زیادی برای گفتگوهای دوستانه پیش می‌آید. این همان چیزی است که به آن "گپ دوستانه" می‌گوییم. گفتگوهای کاری در گروه دیگری قرار می‌گیرند (گاهی به آن‌ها جلسات می‌گویند.)

در این گپ‌های دوستانه می‌توانید در مورد موضوعات عمومی زیادی صحبت کنید، البته به غیر از امور سیاسی. به‌طور طبیعی، همه‌ی ما دارای حق آزادی بیان هستیم، ولی موضوعات سیاسی در گپ‌های دوستانه در درجه‌ی اول در انجام کار اخلال ایجاد می‌کند و در درجه‌ی دوم اختلاف سیاسی و سوءظنی به وجود می‌آورد که موجب ناآرامی سرتاسری محیط کار می‌شود.

افراد صاحب قدرت در محیط کار باید از ابراز ترجیحات سیاسی خودداری کنند، زیرا این کار موجب فشاری بی‌مورد بر کارکنان می‌شود. بعضی از شرکت‌های معتقد به امور مدنی، کارکنان خود را به رأی دادن تشویق می‌کنند و بقیه‌ی روز یا نیمی از روز را به آن‌ها مرخصی می‌دهند تا بروند و رأی بدهند. ولی بعضی دیگر از این هم جلوتر می‌روند و با تصمیم‌گیری در مورد اینکه به یک نامزد خاص رأی دهند، حمایت خود را از آن نامزد یا موضوع نشان می‌دهند. این کار شرایط را برای کارکنانی که با نظر شرکت موافق نیستند، دشوار می‌کند. بنابراین بهترین کار این است که امور سیاسی را به بیرون محیط کار انتقال دهید.

موضوعات مطلوب

- ضرب‌المثل‌ها، داستان‌ها و عقاید و مشاهدات
- کتاب‌ها و فیلم‌ها: کتاب یا فیلمی تازه را که توصیه می‌کنید، فیلم یا کتابی را که طرف مقابل دیده یا خوانده است
- پرورش اندام: دویدن یا راه رفتن در نیمروز، دعوت به ورزشگاه نزدیک محل کار، اخبار جدید ورزشی، برنامه‌های جدید و سالم‌تر کافه تریا
- سرگرمی‌ها: چگونه از دستبرد خرگوش‌ها به باغ خود جلوگیری کنید، پرسش از طرف مقابل در مورد اینکه آیا علاقه‌ای به نَسَب‌شناسی، درست کردن قایق یا ملحق شدن به باشگاه تفریحی دارد یا خیر

ـ علائق محلی: رستورانی که توصیه می‌کنید یا علاقه‌مندید چیزهایی در مورد آن بدانید، سؤال در مورد یک دلال معاملات ملکی، آرایشگاه یا سالن زیبایی، گفتگو در مورد برنامه‌ی جدید تئاتر فرهنگسرای محل یا علائم راهنمایی جدیدی که در خیابان و کوچه‌های محل نصب کرده‌اند

ـ روزنامه (به غیر از موضوعات اختلاف‌برانگیز سیاسی): گزارش‌های عجیب و غریب، اخبار مربوط به جامعه‌ی شهری، نوارهای کارتونی

ـ ورزش‌ها: بازی اخیر، چهره‌های ورزشی خبرساز، مسابقه‌ی آینده، پیش‌بینی راجع به رویدادهای ورزشی جهانی یا سایر رویدادهای مهم، مسابقات گلف انجام شده به کمک شرکت

ـ مسائل محیطی: موضوع ترافیک یا پارکینگ، نوسازی یا تغییرات ساختمان‌ها، پرسش‌های علمی در مورد سیاست‌های جدید شرکت

ـ آب و هوا: گرما یا سرمای بی‌سابقه‌ی هوا و تأثیری که امروز صبح بر روشن شدن خودروی شما داشت، تأثیری که دیروز بر باغ شما داشت و خواب دیشب شما را مختل کرد، توضیح مختصری در مورد هوا و نحوه‌ی عمل آن، خاطره‌ای در مورد آب و هوا

موضوعات نامطلوب

ـ هر نوع گله و شکایت

موضوعات محرمانه، حتی اگر گمان می‌کنید شخصی که با او صحبت می‌کنید از آن‌ها خبر دارد

- پرسش‌های از سر فضولی از شخص مقابل
- حرف‌های شهوانی در مورد سایر کارکنان
- امور سیاسی، مذهبی و موضوعات اجتماعی جدال‌برانگیز
- تحقیر کسانی که با آن‌ها کار می‌کنید
- حقوق خودتان و سایر کارکنان
- نظریات خودتان در مورد کارهایی که تصور می‌کنید شرکت یا رئیس‌تان آن‌ها را اشتباه انجام می‌دهد، حتی زمانی که می‌دانید دیگران با شما هم‌عقیده‌اند
- شکست‌ها، مسائل و نقایص کاری خودتان
- امور شخصی خودتان: خانوادگی، تندرستی، مشکلات
- برنامه‌هایی که در نهایت برای رفتن از این شرکت در پیش دارید

هرچه به بالای یک سازمان هرمی و سلسله مراتبی نزدیک‌تر می‌شوید، اهمیت بصیرت و دوراندیشی بیشتر می‌شود.
- روزابت موس کانتر

عبارات آغازگر گفتگو

"آیا برای آخر هفته برنامه‌ای دارید؟"
"آیا برای بازی امشب پیش‌بینی خاصی کرده‌اید؟"
"آیا قصد دارید آخر هفته به مسابقه‌ی قایق‌رانی بروید؟"
"آیا امروز با سیستم ایمیل مشکلی داشتید؟"
"آیا برای رفت‌وآمد از حومه به شهر و برعکس، راهی طولانی می‌پیمایید؟"

"آیا همیشه در این محل زندگی می‌کرده‌اید؟"

"آیا مدت زیادی است که در این محل زندگی می‌کنید؟"

"هی، چه شده؟"

"سلام جینا، امروز یادداشتی از دفتر پروتکل به دستم رسید که گمان می‌کنم مورد علاقه‌ات باشد. فردا آن را برایت می‌فرستم."

"سلام! اوضاع چطور است"؟

"از کجا می‌دانستید که باید امروز با خودتان چتر بیاورید؟"

"زندگی برایت چگونه می‌گذرد؟"

"امروز را چگونه گذراندی؟"

"تعطیلات خوش گذشت؟"

"دیدم که چوب اسکی‌هایتان را بالای خودرو گذاشته بودید؟ اغلب کجا اسکی می‌کنید؟"

"من اغلب شما را می‌بینم ولی تصور نمی‌کنم به هم معرفی شده باشیم. اسم من فارلی وینسام است."

"مدت‌هاست که می‌خواهم از شما بپرسم آیا توانسته‌اید جانشینی برای دستیارتان پیدا کنید."

"شنیده‌ام که درخواست حق امتیاز شما پذیرفته شده است. تبریک!"

"اولین هفته‌ای است که در اینجا هستم. می‌توانید به من بگویید آیا ورزشگاهی در این حوالی وجود دارد یا خیر؟"

"نظرتان در مورد تسهیلات جدید پارکینگ چیست؟"

"تا دیروقت کار می‌کنید؟"

اگر او گفت... شما بگویید...

در تعداد زیادی از گفتگوها منظور از پاسخ شما این است که گفتگو ادامه یابد. طرف مقابل چیزی می‌گوید، شما چیزی می‌گویید و سپس پرسشی مطرح می‌کنید تا توپ را به زمین او فرستاده باشید. در محل کار، هدف طولانی کردن گفتگو نیست، بنابراین رد و بدل کردن صحبت از طرف شما کمی خشک‌تر است و تنها جهت نشان دادن حسن نیت شما به طرف مقابل انجام می‌شود. اگر گفتگو به مسئله‌ای منجر شود که به بحث نیاز داشته باشد، آن را به سطح بعدی ببرید و برنامه‌ی جدیدی برای گفتگو در مورد آن تنظیم کنید.

اگر او گفت	شما بگویید
● "همین الآن پروژه‌ام تمام شد."	○ "خیلی عالی است! به شدت کار کردید. به طور حتم از تمام شدن آن احساس راحتی می‌کنید."
● "گمان می‌کنم کارها بر وفق مراد خواهند بود."	○ "چرا حدود ساعت دو به دفتر من نمی‌آیید؟ مدت زیادی است که با هم گپ نزده‌ایم."
● "هِی، اوضاع چگونه است ؟"	○ "شکایتی ندارم. شما چطور؟"
● "تبریک بابت اینکه پروژه‌ی گریسملی را در مهلت تعیین شده تحویل دادید."	○ "از تبریک شما سپاسگزارم! ما از این بابت بسیار خوشحالیم. این پروژه در زمان‌های مختلف

طبق برنامه‌ی زمانی پیش می‌رفت.»

● «من نگران این قرارداد جدید هستم.»

○ «من هم همین‌طور. چرا به بالا زنگ نزنیم تا ببینیم می‌توانیم در این مورد با هنک صحبت کنیم؟»

● «بگو ببینم وضعیت زندگی عشقی‌ات چگونه است؟»

○ «اگر ناراحت نمی‌شوی، من هرگز در مورد آن صحبت نمی‌کنم.»

● «وقتی این طور باران می‌بارد، از رفتن به خانه متنفرم. همه‌ی اعضای خانواده در خانه جمع می‌شوند و بچه‌ها به جنگ و جدال با هم می‌پردازند.»

○ «واقعاً.» (با لحنی یکنواخت)

عبارت‌های پایانی

گفتگوهای محیط کار به ندرت طولانی است و عبارت‌های پایانی آن‌ها نیز از این قاعده جدا نیست:

«فردا به من زنگ بزن.»

«دوباره بابت ارتقای شغلی‌ات تبریک می‌گویم. همه از این بابت خوشحالند.»

«هفته‌ی آینده به من زنگ بزن. این کارت من است.»

"امیدوارم در پروژه‌ی جدید موفق باشی."

"من از فردریکا خواهم خواست تا با اطلاعات لازم به شما زنگ بزنند."

"هفته‌ی آینده دوباره با شما تماس می‌گیرم."

"در جلسه‌ی آینده شما را خواهم دید."

"از اینکه چند دقیقه با شما صحبت کردم، خوشحال شدم."

"اجازه بدهید ببینم نتیجه‌ی آن چه می‌شود."

"بعد در مورد آن بیشتر صحبت می‌کنیم."

"به امید دیدار در هفته‌ی آینده."

"مواظب خودت باش."

"سخت نگیرا!"

فصل دهم

گفتگو با هرکس در جلسات و کنفرانس‌ها

نمی‌دانم روی چه تعداد از سنگ قبرهای ما عبارت "مرگ در اثر شرکت در جلسات بسیار زیاد" نوشته خواهد شد؟

ـ هانا ویتال اسمیث (۱۸۹۱)

پیشگفتار

همه روزه میلیون‌ها میلیون جلسه در سرتاسر جهان برگزار می‌شود. آیا این رقم چشم‌انداز مختصری در مورد سه جلسه (تنها سه جلسه!)ای که برای امروز خود برنامه‌ریزی کرده‌اید، به شما می‌دهد؟

کار ارزشمند تنها در خود جلسات انجام نمی‌شود، بلکه در گفتگوهای به ظاهر فی‌البداهه‌ای هم که قبل و بعد از کارگاه‌های آموزشی، همایش‌ها، گردهمایی‌ها، جلسات و کنفرانس‌ها ـ و نیز در طول تنفس ـ انجام می‌شود، صورت می‌گیرد.

جلب توجه در زمانی که تنها با یک نفر صحبت می‌کنید، راحت‌تر از زمانی است که از یک گردهمایی یا کنفرانس که به طور عمده توسط دیگران اداره می‌شود، بیرون بیایید و صحبت کنید. بیان عقاید شما و تأثیری که با بینش و نظریاتتان بر دیگران می‌گذارید، در جمعی دو، سه یا چهار نفری بسیار ماندگارتر از زمانی است که دیگران در حال صحبت هستند و دستور جلسه به شدت پیگیری می‌شود.

برای موفقیت در هر جلسه، شما باید هوشیار به نظر برسید، به دقت گوش کنید و آماده باشید تا پرسشی مناسب طرح کنید یا فعالانه در گفتگو شرکت کنید. چنانچه نمی‌توانید نکته‌ای سودمند به بحث اضافه کنید، بهتر است خاموش باشید و خردمند به نظر برسید.

تلاش لازم برای ایجاد تأثیر مناسب ابتدایی، کمتر از تلاشی است که برای از بین بردن تأثیر نامناسب قبلی مورد نیاز است.

ـ د.ا. بنتون

بهترین روش برای اینکه مطمئن و باوقار به نظر برسید این است که در عمل اعتقاد داشته باشید می‌توانید از عهده‌ی هر آنچه بر سر راهتان قرار می‌گیرد برآیید. یک واقعیت آگاه کننده و رهایی‌بخش این است که در جهان امروز تظاهر به لایق و شایسته بودن به اندازه‌ی خود لیاقت و شایستگی سودمند و ارزشمند است. به طور طبیعی، کمال مطلوب این است که شما هر دو خصوصیت را داشته باشید (هم لایق و شایسته باشید و هم به لایق و شایسته بودن تظاهر کنید). ولی عامل ضروری باور شما به توانایی‌تان است.

بدترین کار ممکن این است که در خود فرو روید و اشتباهات و نقطه ضعف‌های گذشته را به خود بگیرید. وارد شدن به گفتگوهای جدید با این کوله‌بار ناتوان‌کننده مثل این است که به پای خود تیر بزنید و لنگان‌لنگان به جلسه وارد شوید.

به طور قطع شما اشتباهاتی داشته‌اید، کارهایی را تمام و کمال انجام نداده‌اید، و گه‌گاه سخنان نادرستی به زبان آورده‌اید. ولی همه‌ی ما این کارها را کرده‌ایم. اشتباهات و نقایص خود را فراموش کنید (با این فرض که مصمم هستید آن‌ها را تکرار نکنید) و با اطمینان خاطر کامل به جلسه‌ی بعدی وارد شوید.

صرف‌نظر از نوع جلسه ـ برنامه‌ریزی، معارفه، ارزیابی، تصمیم‌گیری، حل مسئله ـ جلسه‌ها همیشه صددرصد راجع به کار نیستند. اظهارنظرهایی که گه‌گاه مطرح می‌شوند، عبارت‌هایی یک خطی که گفته می‌شوند، گپ زدنی اتفاقی پس از اطلاعیه‌ای جالب، غرولندها و گفتگوهای یواشکی بعد از برخوردهای ناراحت‌کننده، همه و همه در بدتر یا بهتر شدن جلسه تأثیر دارند.

طول جلسه به نسبت تعداد افراد حاضر در آن افزایش می‌یابد و تأثیرگذاری آن به نسبت مجذور افراد شرکت‌کننده در آن کاهش می‌یابد.

ـ ایلین شاناهان

در جلسات داخلی، شما یا سایر شرکت‌کنندگان را می‌شناسید، یا دست‌کم با آن‌ها آشنایی دارید. در کنفرانس‌ها، همایش‌ها و کارگاه‌های آموزشی، ممکن است تنها چند نفر معدود

از شرکت شما حضور داشته باشند و بقیه غریبه باشند. گفتگوی شما با هرکس بسته به اینکه برای اولین بار با او ملاقات می‌کنید یا از قبل او را می‌شناسید، تفاوت می‌کند.

اگر در حال برنامه‌ریزی برای یک گردهمایی یا کنفرانس هستید، بخش‌های کوچکی از وقت را برای گفتگو کنار بگذارید. کارهای زیادی می‌توان در این زمان‌ها انجام داد، که از آن جمله می‌توانیم به این موارد اشاره کنیم: تشویق کسانی که قادر به پیدا کردن کلامی نیستند، پیشدستی بر منتقدان حاضر در جلسه، درخواست حمایت، اجازه‌ی ابراز عقیده به افرادی که می‌دانند می‌توانند در صورتی که بخواهند از موضوع حمایت کنند.

تعداد بسیار زیادی از جلسات تا آخرین لحظه‌ی آن‌ها برنامه‌ریزی می‌شوند، کاری که اغلب معقول و متضمن کاهش هزینه به حداقل ممکن است. با وجود این، سعی کنید وقتی برای موضوعات پیش‌بینی نشده، نامنتظر و غیرمعمول باقی بگذارید. گفتگو به گونه‌ای ساخت نایافته قبل از جلسه، انگیزاننده و توان افزاست و تضاد مناسبی برای ساختار جلسه‌ای که در پیش رو دارید، فراهم می‌کند.

بایدها

- موفق‌ترین جلسات آن‌هایی هستند که شرکت‌کنندگان به نحوی در آن احساس مالکیت می‌کنند. چه خودتان برنامه‌ریز جلسه‌ای هستید یا به جلسه‌ای دعوت شده‌اید، سعی کنید احساسی در خود به وجود

آورید که آن جلسه برای شما مهم است و شما برای آن جلسه. از وقت موجود در قبل از جلسه برای تقویت این رویکرد استفاده کنید. تعداد افراد درگیر در برنامه‌ریزی، برقراری و اداره‌ی جلسه را تا حد امکان زیادتر کنید. گفتگوهای انجام شده در طول مسیر را می‌توانید با ملایمت به راهی موفقیت‌آمیز هدایت کنید. زمانی که تعداد زیادی در برگزاری جلسه به شما کمک کنند، جلسه‌ی موردنظر خودبه‌خود برنامه‌ریزی و برقرار خواهد شد.

- چند لحظه‌ی قبل از شروع گردهمایی یا کنفرانس را که شرکت‌کنندگان در حال خوردن قهوه و استقرار در جای خود هستند، برای یک رأی‌گیری غیررسمی مورد استفاده قرار دهید: "دوست دارید در جلسه‌ی امروز صبح شاهد چه اتفاقاتی باشید؟"، "تصور می‌کنید مسئله‌ی اصلی چیست؟" اگر شما جزو دست‌اندرکاران اداره‌ی جلسه هستید، این کار شما را از طرز تفکر شرکت‌کنندگان در جلسه آگاه می‌کند.
- چنانچه می‌دانید چه کسانی محتاط و کم‌حرف هستند، چند دقیقه از وقت خود را صرف کنید و با گفتن چند کلمه آن‌ها را به گفتگو تشویق کنید. ـ و در صورتی که واقعیت داشته باشد ـ به آن‌ها بگویید برگزارکنندگان کنفرانس یا جلسه مصمم‌اند که موضوعات مثبت مورد بحث و گفتگو قرار گیرد. کسانی که انتقادی دارند، بعد یک برگه‌ی ارزیابی را تکمیل خواهند کرد. علاوه بر آن، تسهیل‌کنندگان جلسه نه تنها به کسانی که صحبت می‌کنند پاسخ خواهند داد، بلکه از دیگران هم خواهند خواست که صحبت کنند.

- شما می‌توانید به مصداق ضرب‌المثل "در خانه اگر کس است یک حرف بس است" یا "عاقل را اشارتی کافی است"، با گفتن سخنانی مناسب از مسائل مطرح در کنفرانس‌ها و جلسات قبلی جلوگیری کنید. اگر یکی از اعضای گروه به طور مرتب به میان سخن دیگران می‌دود، جای برخورد با این موضوع شاید گفتگویی کوتاه با او در راهرو است.

من دریافته‌ام که در برخورد با مسائل مختلف، شما وقت و انرژی بیشتری را صرف برخورد با افراد می‌کنید تا برخورد با مسائل.

- بووی یانگ چائو

نخستین باری که چنین فردی سخنان دیگران را قطع می‌کند، می‌توانید به او بگویید: "اوه، مارکوس، اجازه بده سوینی حرفش را تمام کند." چنانچه چندین بار و در فواصل زمانی مشخص این کار را بکنید، زمانی که دوباره این اتفاق بیفتد، به اندازه‌ی کافی تاریخچه برای این موضوع وجود دارد که صرف گفتن "اوه مارکوس، دوباره که شروع کردی!" برای برخورد با مسئله کافی باشد.

این گفته دوستانه به نظر خواهد رسید ولی به اندازه‌ی کافی مارکوس را دستپاچه خواهد کرد که از کار خود دست بردارد. برای کسانی که همیشه دیگران را به عجله وامی‌دارند، جملات آن‌ها را تمام می‌کنند و ناشکیبایی به خرج می‌دهند، از همین راهبرد استفاده کنید.

همچنین قبل از شروع جلسه وقت خوبی است تا با کسانی که مرتب در خلال جلسه در تحرک‌اند، گپی دوستانه بزنید و به نحوی

غیرمستقیم به آن‌ها گوشزد کنید که رفت و آمدشان در خلال جلسه موجب حواس‌پرتی دیگران می‌شود.

> *پرگوها گونه‌ای هستند که در همه جا حضور دارند، و به طور طبیعی بر انواع جلسات سنگینی می‌کنند.*
>
> *ـ مایکل دویل و دیوید اشتراوس*

با کسانی که با حرف‌های پایان‌ناپذیر خود، بیرون کردن دیگران از صحنه‌ی صحبت، و تسلط بر مسیر بحث و گفتگو، جلسه را کنترل می‌کنند، می‌توانید چند روز قبل از جلسه حرف بزنید و موضوع را به آن‌ها گوشزد کنید. "بورلی، در آن جلسه خیلی صحبت کردی، در حالی که من می‌خواستم نظریات جین را هم بشنوم." احضار فرد به دفتر خودتان برای گفتگو در مورد این اخلاق، ممکن است آن را بیش از آنچه هست نشان دهد. در جلسه، زمانی که شخص مذکور مجدد شروع به کنترل جلسه می‌کند، می‌توانید با گفتن عباراتی مشابه، ولی این بار بدون کنایه، او را از این کار بازدارید.

در موارد مزمن‌تر، می‌توانید از عباراتی غیرمستقیم مثل عبارات زیر استفاده کنید: "آیا توجه کرده‌ای که روبین و دین و فتز به ندرت در جلسات صحبت می‌کنند؟ چگونه می‌توانیم آن‌ها را تشویق کنیم که مشارکت بیشتری در بحث داشته باشند؟"، "حس می‌کنم در جلسات ما همه صحبت نمی‌کنند. گمان می‌کنی درست است از همه بخواهیم که دست‌کم یک نظریه را بیان کنند؟"، "نمی‌دانم درست است برای سخن هر کس یک محدوده‌ی زمانی تعیین

کنیم؟ من علاقه‌مندم تا کسانی که هیچ وقت حرف نمی‌زنند، بیشتر سخن بگویند.″

- قبل از ورود به جلسه، تلفن همراه خود را خاموش کنید. در بیشتر ادارات این کار لازم نیست، ولی چنانچه در گذشته مسئله‌ای داشته‌اید، می‌توانید جلسه را با گفتن این عبارت شروع کنید: ″خواهش می‌کنم همه تلفن همراه خود را خاموش کنید یا آن‌ها را در حالت ارتعاش قرار دهید.″
- اگر در برنامه‌ریزی یا گرداندن جلسه یا کنفرانسی نقشی به عهده دارید، توجه به این نقش چند دقیقه قبل از جلسه در تقویت هدف‌هایی که برای جلسه دارید به شما کمک می‌کند. پذیرایی با قهوه و نوشابه به میزان کافی، موجب بشاش شدن و رفع خستگی حاضران در جلسه می‌شود. قبل از اینکه شرکت‌کنندگان به جلسه وارد شوند، به آن‌ها بفهمانید که چند دقیقه‌ای برای گپ زدن وقت دارند. اگر آن‌ها از این موضوع مطلع نباشند، در شروع به صحبت با یکدیگر تردید می‌کنند، در حالی که این گفتگوهای کوتاه کاری سودمند است.
- به همین ترتیب شرایطی فراهم کنید که فضا و فعالیت‌های بعد از جلسه، دستاوردهای حاصل در آن را یکپارچه و نهادینه کند. ببینید با گفتگو با شرکت‌کنندگان و طرح پرسش‌هایی مانند موارد زیر، چه می‌توانید به دست آورید: به نظرتان جلسه چگونه برگزار شد؟ آیا از جلسه راضی نیستید؟ چرا؟ کدام یک از تصمیم‌های اتخاذ شده شما را خوشحال کرد؟ چه چیزی را از این جلسه انتظار نداشتید؟

شما همیشه می‌توانید دست به ارزیابی رسمی بزنید، ولی آنچه از یک گفتگوی آزاد بعد از جلسه به دست می‌آورید ممکن است ارزشمندتر باشد.

زمانی که جلسات به خوبی برگزار نمی‌شود، کارکنان عدم رضایت خود را به پشت میز یا دایره‌ی خودشان می‌برند پس از جلسات بی‌اثر و بی‌خاصیت، مقدار قابل توجهی وقت هدر می‌رود و شرکت‌کنندگان باید رنج پشت سرگذاشتن ناراحتی حاصل از جلسه را تحمل کنند. یکی از اقدامات کلیدی برای افزایش بهره‌وری، خلاقیت، کارآیی، مشارکت و تعهد کارکنان، جلسات مؤثر و کارآمد است. گفتگوهای قبل و بعد از جلسات و کنفرانس‌ها معیارهایی برای هر چه بهتر کردن جلسات بعدی در اختیار شما قرار می‌دهد.

فرهنگ کسب و کاری خیلی نسبت به اشتباهات، رویدادهای ناگوار، نادانی و آشفتگی امور، بخشنده نیست و این در مورد اتفاقات جلسات عمومی در هیچ سطحی پذیرفته نیست. این فرهنگ، پذیرش این عذر و بهانه را که دست‌اندرکاران برنامه دستپاچه شده‌اند، دشوار می‌سازد. در مورد جلسات و کنفرانس‌ها، ممکن است از اینکه پاسخ پرسشی را نمی‌دانید احساس خفت و خواری کنید. به یاد داشته باشید که در نظر بسیاری از مردم این موضوع هیچ اهمیتی ندارد. اگر از سر ترس و وحشت، دستپاچگی یا سرآسیمگی با اشتباهات پیش آمده روبه‌رو شوید، تنها درماندگی خود را مورد تأکید بیشتر قرار داده‌اید.

به جای دستپاچه شدن یا احساس درماندگی از چنین عبارت‌هایی استفاده کنید: "من پاسخ این پرسش شما را نمی‌دانم. ولی آن را بررسی می‌کنم و بعد به شما خواهم گفت" یا "مطمئن نیستم اشتباهی روی داده باشد ولی این اتفاق دیگر نخواهد افتاد." اگر همیشه به قول خود در این مورد عمل کنید، مردم به شما اطمینان خواهند کرد و اعتمادشان به شما بیش از اعتماد به کسانی خواهد بود که ادعا می‌کنند افراد کاملی هستند و پاسخ همه‌ی سؤالات را می‌دانند. جلسات و کنفرانس‌ها جزو مکان‌های عمومی است که اگر اشتباهی در آن‌ها روی دهد، موجب آشفتگی و سرآسیمگی می‌شود ولی اگر با آرامش با مسئله‌ی پیش آمده برخورد کنید، تعداد کمی از شرکت‌کنندگان رویداد ناگوار را به خاطر خواهند سپرد.

- در گفتگوی کوتاه قبل از جلسه، احساس و جو خوبی به وجود آورید. خوشحال کردن دیگران موجب خوشحالی خودتان خواهد شد. قبل از اینکه تعارف و تمجیدی بکنید، تفاوت میان چاپلوسی، عبارت‌های تملق‌آمیز و عبارت‌های تأییدکننده و تعریف کننده را در نظر آورید.

> *تملق و چاپلوسیِ ضمنیِ موجود در توجه کامل و مجذوب شدن، بر تعداد اندکی از موجودات انسانی کارگر و مؤثر نیست.*
>
> ـ جک وودفورد

اگر نمی‌توانید نکته‌ای را در نظر آورید که کارآیی داشته باشد، در ارتباط با موضوع مورد صحبت فردی دیگر سؤالی مطرح کنید. یک

پرسش خوب و مناسب، به همراه توجه کامل شما به پاسخ آن، حاکی از این است که برای گفته‌های دیگران ارزش قائلید.

روش‌های دیگرِ نشان دادن تأیید خود از دیگران، معرفی کردنشان به کسانی است که آنان را نمی‌شناسند. معنای ضمنی این کار این است که شما به معرفی آن‌ها به وابستگان خود افتخار می‌کنید. همچنین می‌توانید آن‌ها را وارد گفتگو کنید و با گفتن عبارتی مثل، "جیک، شما یک دقیقه‌ی پیش همین موضوع را گفتید"، نشان دهید که به حرف او گوش می‌داده‌اید.

- چند دقیقه گفتگوی بی‌مقدمه قبل و پس از جلسات و کنفرانس‌ها به شما امکان می‌دهد تا اطلاعات ارزشمندی در مورد روحیه، رویکردها و روابط شخصی کارکنان به دست آورید. دقت کنید چه کسی به سمت چه کسی گرایش دارد، چه کسی خارج از گروه‌ها قرار دارد، کدام گروه‌ها به نظر می‌رسد خوشحال و راضی هستند، کدام گروه‌ها اخم کرده‌اند و به نظر می‌رسد که شاکی هستند. این تکه‌های کوچک وقت آزاد به کارکنان اجازه می‌دهد در روابط‌شان با یکدیگر به سطحی غیر

طبق مطالعاتی که تازگی انجام شده، شایعات محیط کار ۷۵٪ تا ۹۵٪ درست و دقیق است و در قیاس با ارتباطات رسمی، اطلاعات بهتری را در اختیار مدیران و کارکنان قرار می‌دهد. مدیران باید به جای نادیده گرفتن یا تلاش برای از بین بردن آن‌ها خود را با آن‌ها میزان کنند. این موضوع برای آن‌ها جنبه‌ی حیاتی دارد.

-کارول هیموویتز

جـدی‌تر بـاز گـردند، سـطحی کـه چـه بسا بـرای آن‌هـایی کـه بـه پویایی‌شناسی گروهی آگاهی دارند، آموزنده باشد.

نبایدها

- در مقابل وسوسه‌ی صحبت درباره‌ی عقاید حرفه‌ای یا فنی خود بـه دیگران در زمانی که منتظر رفتن به جلسه‌ای هستید، مقاومت کنید. در آن لحظه حرف‌های شما جایی ثـبت نـمی‌شود و نـظریات اظـهار شده توسط شما ممکن است در کله‌ی کسی جـایگزین شـود کـه بـه راحتی فراموش کند نظریه‌ی مذکور متعلق به خودش نیست.

بعضی از مردم در روی هم گذاشتن دو با دو، به ویژه وقتی یکی از آن دوها مال کسی دیگر است، استاد هستند. از قضا این افراد مهاجم‌تر و سبقت‌جوتر از کسانی‌انـد کـه صـاحب واقـعی آن نـظریه‌ها هسـتند، بنابراین احتمال زیادی دارد کـه ایـن افـراد گستاخانه و بـی‌شرمانه آن نـظریه‌ها را در یک جـمع عـمومی بـه نـام نـظریات خـودشان مطرح کنند و زمانی کـه نظریه‌ای یک بار در جلسه‌ای مطرح شد، تا ابد به شـخصی کـه آن را مطرح کرده است، منتسب خواهد شد.

بهترین محل برای طرح و جا انداختن عقاید خودتان، مطرح کردن آن‌ها در یک جلسه است... در آنجاست که به محض اینکه عقیده‌ای از دهان خارج شد، به مالکیت جمع در می‌آید.

- جین تراهی

بقیه‌ی کارکنان در واقع به یاد نمی‌آورند که چنین نظریه‌ای را در کجا شنیده‌اند، ولی با توجه به اینکه نظریه‌ی مذکور در مغزشان خودنمایی می‌کند، فرض می‌کنند که مال خودشان است. در صورتی که به آن‌ها بگویید این عقیده مال خودشان نیست، شگفت‌زده خواهند شد و واقعیت این است که آن‌ها در این احساس شگفتی هیچ غرض و گناهی ندارند و این احساسی بسیار طبیعی است.

در محیط کار محل‌هایی وجود دارد که در آن‌ها توفان ذهنی، رد و بدل کردن عقاید و بحث علمی مناسب و لازم است. گفتگو در مورد عقیده‌ای که برای دیگران جدید است، یا تاکنون در مورد آن با کسی صحبت نکرده‌اید، در خارج از دایره‌ی خودتان کار درستی نیست. صبر کنید تا در جلسه حضور یابید و نظریه‌تان را به نام خودتان مطرح کنید.

- از تعداد، نوع، برنامه‌ریزی یا نحوه‌ی اداره‌ی جلسات و کنفرانس‌ها شکایت نکنید. دست‌کم قبل و بعد از یک جلسه‌ی جاری این کار را نکنید. بعد، زمانی که به طور کامل از افراد شرکت‌کننده در جلسه دور شده‌اید، شکایت کنید. خیلی ساده است که کسانی سخنان شما را بشنوند و به عنوان فردی ناراضی و سرکش معروف شوید. بسیاری از کارکنان شرکت در جلسات را دوست ندارند، ولی گفتن آن مشکلی را حل نمی‌کند و موجب می‌شود شما در قیاس با کسانی که زبان خود را نگه داشته و مثل شما سخن نگفته‌اند، فردی غرغرو و عیب‌جو معرفی شوید.

- تنها برای اینکه حرفی زده باشید سخن نگویید. بهتر است ساکت بمانید تا چنین به نظر برسد که گویی خیلی چیزها می‌دانید، تا اینکه چیزی بگویید که ثابت کند نمی‌دانید. بهایی که بابت گفتن مطلبی پوچ و احمقانه می‌پردازید، خیلی بیش از بهایی است که برای کامل ساکت بودن و هیچ نگفتن می‌پردازید. از سوی دیگر، تلاش کنید تا دست‌کم یک اظهارنظر سودمند یا به یادماندنی در هر گفتگو ارائه دهید.

اگر نمی‌توانید چیزی به بحث و گفتگو بیفزایید، با صحبت کردن چیزی از آن کم نکنید.
ـ لوئیس وایز

- زمانی که منتظر شروع جلسه‌ای هستید یا دارید آرام‌آرام از جلسه‌ای خارج می‌شوید، به همان کسانی که در طول روز با آن‌ها دمخور هستید یا کسانی که خیلی با آن‌ها راحت هستید، نپیوندید. با دیگران هم اختلاط کنید. این فرصتی است برای اینکه با سایر کارکنان برخوردی داشته باشید و با مدیرانی که اغلب آنان را نمی‌بینید، گفتگو کنید.

به عنوان رفتاری خوشایند و مهربانانه، با کسانی صحبت کنید که ممکن است هرگز نتوانند در ارتقای شغلی شما دخیل باشند یا به شما در کارتان کمک کنند. هر حرکت شایسته از طرف شما با حرکتی شایسته به خودتان بازخواهد گشت. با وجودی که ممکن است این افراد بهایی برای توجه شما به خودشان نپردازند، افراد دیگری این کار را خواهند کرد. به علاوه، این کاری درست و شایسته است.

موقعیت‌های ویژه

- زمانی که در کنفرانس‌ها، همایش‌ها و کارگاه‌هایی آموزشی شرکت می‌کنید که افرادی از شرکت‌های دیگر هم در آن‌ها حضور دارند، باید بسیار مراقب باشید تا در مورد موضوعات محرمانه صحبت نکنید و همیشه چهره‌ی مثبتی از شرکت خود ارائه دهید. برای شروع گفتگو می‌توانید از چنین عباراتی استفاده کنید:

"آیا با کتابی که آخرین سخنران ما نوشته آشنایی دارید؟"

"آیا امیدوارید مطلب مشخصی از این کنفرانس به دست آورید؟"

"آیا هر سال در این کنفرانس شرکت می‌کنید؟"

"آیا می‌دانید کجا می‌شود یک برنامه‌ی کاری اضافی به دست آورد؟"

"آیا تعداد زیادی از این افراد را می‌شناسید؟"

"آیا پیش از این هم در این همایش شرکت کرده‌اید؟"

"آیا در مدت اقامت در اینجا از جاهای دیدنی هم بازدید کرده‌اید؟"

"آیا تمام زندگی‌تان را در این صنعت مشغول به کار بوده‌اید؟"

"آیا تاکنون به سخنان این سخنران گوش داده‌اید؟"

"چه مدت است که برای فیلدینگ کار می‌کنید؟"

"چه تعداد از افراد هم‌گروه شما در این همایش شرکت کرده‌اند؟"

"من با شرکت شما آشنایی ندارم. ممکن است مختصری راجع به آن برایم تعریف کنید؟"

"یک رستوران عالی در این حوالی وجود دارد. من در مورد آن به همه توصیه می‌کنم زیرا جای بسیار خوب و مناسبی است."

"یک روز کسی از من پرسید برای فردی تازه‌وارد به این صنعت چه توصیه‌ای دارم، و من از آن روز تاکنون دارم درباره‌ی این موضوع فکر می‌کنم. آیا در این مورد نظری دارید؟"

"چه چیزی موجب جلب شما به این خط کاری شد؟"

"دیدگاه و چشم‌انداز شرکت شما چیست؟"

"بیشتر از همه از کدام بخش کنفرانس خوشتان می‌آید؟"

"از کجا به خانه تلفن می‌زنید؟"

- این روزها بیشتر کسانی که می‌خواهند شغل خود را حفظ کنند، راه بهتری از بحث و جدل‌های پر سر و صدا یا دشمنی‌های دائمی و موذیانه با همکاران یا مدیران خود می‌شناسند. از طرف دیگر، بعضی از کارکنان راه بهتری سراغ ندارند.

چنانچه روابط انسانی را مثل علم شیمی تصور کنیم، این دو گونه مثل دو عنصر ضد هم هستند که ترکیب آن‌ها موجب انفجار می‌شود. اگر شما بتوانید قبل از اینکه برخورد این دو عنصر موجب انفجار در سازمان‌تان شود، آن‌ها را تحت کنترل درآورید، از زحمت جمع و جور کردن سازمان منفجر شده نجات خواهید یافت.

شما همواره می‌توانید این دو را به دفتر خود فرا بخوانید و در مورد دشمنی‌هایشان با آن‌ها بحث و گفتگو کنید، ولی این کار ممکن است مؤثر نباشد. همانند زوج

تنها راه به دست آوردن حداکثر فایده از بحث و جدل، خودداری از انجام آن است.

ـ دیل کارنگی

داستان دوروتی وال وورث، آن‌ها ممکن است تبر خود را دفن کنند، ولی آن را در یک قبر کم‌عمق و بسیار مشخص دفن می‌کنند.

شما همچنین می‌توانید دستور دهید، اصرار ورزید و تقاضا کنید که آن‌ها از دشمنی دست بردارند، ولی این نوع فشار مسئله‌ی محوری را حل و فصل نمی‌کند. همان‌طور که دبورا تانن اشاره می‌کند، به هم کوبیدن سرها، مغزها را باز نمی‌کند.

گفتگوی خصوصی آرام با هر یک از آن‌ها به شما اجازه می‌دهد تا حسن نیت عمومی خود را نشان دهید و یک بافت دوستانه برای موضوع فراهم آورید، که البته می‌توانید تا حدودی آن را تغییر قیافه هم بدهید. برای مثال می‌توانید نتایج ناخوشایند برخورد دو نفر از همکاران سابق را در چند سال قبل برای آن‌ها بیان کنید. یا می‌توانید نظر آن لندرز را به اطلاع آن‌ها برسانید که می‌گوید: "برای انجام بحث و جدل وجود دو نفر لازم است. فردی که اشتباه می‌کند، کسی است که بیشتر حرف‌ها را او می‌زند."

ارزش والای پرسش‌های خوب را هم از یاد نبرید. بدون اینکه متهم‌کننده به نظر برسد، سعی کنید آن‌ها را وادارید تا احساسات و افکار و موضوعات مورد نزاع با دشمن خود را بیان کنند. واقعیت شگفت‌انگیز این است که گاهی فرد برای اینکه فراتر از موضوعی برود که در آن گیر کرده است، باید احساس کند که به دقت به حرف‌هایش گوش می‌دهند.

موضوعات گفتگو

گفتگوهایی که در این موقعیت‌ها ـ قبل و بعد از گردهمایی‌های کسب و کاری ـ انجام می‌شود، به اجبار کوتاه و دستخوش نوسان است. شما نمی‌دانید برنامه‌ی جلسه کی شروع می‌شود و چه کسی صحبت شما را وسط جمله‌تان قطع می‌کند. بنابراین، موضوع‌هایی نظیر تعطیلات و سرگرمی‌های شما و طرف صحبت‌تان به درد این لحظات نمی‌خورد. این نوع خاصی از ارتباط است که در آن تا وقتی برنامه‌ی جلسه شروع شود، جملاتی کوتاه و سطحی بین دو نفر رد و بدل می‌شود. به هر حال، تأثیر این گفتگوها را در طرف مقابل دست‌کم نگیرید. کسانی که در این موقعیت‌ها خوب عمل می‌کنند، از طرف مقابل، به ویژه افراد بالا دست خود، استفاده‌های زیادی می‌برند.

موضوعات مطلوب

- ضرب‌المثل‌ها، قصه‌ها، عقاید، مشاهدات
- کتاب‌ها، فیلم‌ها، برنامه‌های تلویزیونی
- اخبار جدید و جاری، در صورتی که جدال‌برانگیز نباشند
- تعطیلات
- نرم‌افزار جدید، قابلیت‌ها و نقایص آن

> *چنانچه تعداد جلسات زیاد شود، اهمیت آن‌ها از اهمیت مسئله بیشتر خواهد شد.*
> *ـ سوزان اوهانیان*

- افکار جدید در مورد انرژی خورشیدی، مسافرت‌های فضایی، هنر

- نوشیدنی‌هایی که در جلسه برای پذیرایی استفاده می‌شود
- وضعیت جلسه: انتخاب مطلوب محل، بهتر از سال قبل
- ورزش‌ها
- آب و هوا: خوشحالی بابت اینکه در داخل سالن هستید

موضوعات نامطلوب

- پیگیری افزایش حقوق یا ارتقای شغلی با حالتی مشخص و رسواکننده و پر سر و صدا
- لاف‌زنی و خودستایی
- اظهارنظر در مورد افراد حاضر، در مورد ظاهر آن‌ها، رفتار و کارهایشان
- شکایت از کار، ساعت کار و حقوق
- موضوعات محرمانه
- موضوعات جدال‌برانگیز
- انتقاد از همکاران، شرکت، مدیریت
- انتقادات یا افشاگری‌های درون سازمانی
- بیماری‌ها
- داستان‌های طولانی
- پول
- شبکه‌سازی بسیار مشخص و تهاجمی

هر کمیته‌ای تنها به اندازه‌ی داناترین، مصمم‌ترین و جدی‌ترین عضو آن خوب و مناسب است. کسی باید باشد که شعله را روشن نگه دارد.

- لیدی برد جانسون

- لطیفه‌های نامطلوب
- مسائل شخصی، نقطه ضعف‌های اخلاقی، شکست‌ها، طلاق‌ها
- امور سیاسی
- امور مذهبی
- حقوق‌ها و دستمزدها
- امور جنسی
- بچه‌ها و نوه‌هایتان

عبارات آغازگر گفتگو

"آیا از حضور در اینجا لذت می‌برید؟"

"آیا امیدی به بازار سهام دارید؟"

"پوزش می‌خواهم، آیا آن اعلامیه‌ی آخری را شنیدید؟ من متوجه آن نشدم."

"سلام، به ما ملحق شوید. ما سعی داریم بفهمیم مهم‌ترین چالش‌هایی که دنیای تجارت ایالات متحده با آن روبروست، کدام‌اند؟"

"سلام. من دونالد کاندون از هِوی متالز هستم. گمان نمی‌کنم یکدیگر را بشناسیم."

"سلام، اسم من شارین لارسون است و هیچ کس را در این جمع نمی‌شناسم. شما چطور؟"

"از نظر حرفه‌ای، اینترنت چه تأثیری بر شما داشته است؟"

"تعطیلاتتان چگونه بود؟"

"آیا این جای کسی است؟ سپاسگزارم. من رابرت کانری از شرکت آبِل هستم."

"در روزنامه خواندم که دخترتان در فهرست دین قرار گرفته است. به او تبریک می‌گویم!"

"می‌بینم که در سالن در حال رفت و آمد هستید، ولی گمان نمی‌کنم با یکدیگر ملاقات کرده باشیم. اسم من جسیکا فلیندر است."

"لیلیان! در به در دنبالت می‌گشتم. در فکر این هستم که یک کلاس موسیقی پیدا کنم. به نظر تو از کجا شروع کنم؟"

"مایک! دیشب وقتی بازی ردساکس را نگاه می‌کردم به فکر تو بودم. گمان می‌کنم در آسمان‌ها سیر می‌کنی!"

"اگر در این قسمت آخر حضور داشتی، بگو نظرت در مورد نتیجه‌گیری‌های هیئت مدیره چیست؟"

"این کامل‌ترین روز پاییز است. بنا به دلایلی همیشه تصور می‌کنم بهترین روزهای پاییز روزهایی است که در محوطه‌ی کالج سپری می‌شود، و حالا ما در یکی از این روزهای زیبا قرار داریم. آیا تاکنون در مورد رابطه‌ی این دو فکر کرده‌ای؟"

"آیا در سال گذشته در کنفرانس حضور داشتی؟"

اگر او گفت... شما بگویید...

حفظ گفتگویی که ممکن است هر لحظه قطع شود، نیازمند مقداری

تردستی است. بنابراین باید آن را غیرجدی، اتفاقی و سرسری نگه دارید. در این گفتگوها حسن‌نیت خودتان را نشان می‌دهید، در مورد پیشه‌ی خود صحبت می‌کنید و به دنبال شخص یا نظریه‌ای می‌گردید که مورد علاقه‌تان باشد.

اگر او گفت	شما بگویید
● "به نظر شما این همایش بیش از یک بار در سال برگزار می‌شود؟	○ "بگذار ببینم! آیا از سال قبل تا حالا مسافرتی داشته‌ای؟"
● "من در حال راه‌اندازی گروهی هستم که با شاگردان کلاس چهارم در یک برنامه‌ی بعد از مدرسه در مورد پروژه‌های علمی کار کند. آیا هیچ‌یک از شما به این برنامه علاقه دارد؟"	○ "اکنون خیلی درگیر هستم، ولی این کارت من است. یک روز به من زنگ بزن تا بیشتر در مورد آن صحبت کنیم."
● "هی، من یک لطیفه‌ی جالب در مورد یک لهستانی، یک یهودی، یک صرب و یک اوکراینی بلد هستم."	○ "چارلی؟ چارلی؟ این‌طور خیال نمی‌کنم."
● "سلام، من سمی وینستون هستم، و قیافه‌ی شما بسیار به نظرم آشناست."	○ "این موضوع دلیل خاصی دارد. من ژول تی‌یری هستم و حدود شش سال قبل ما و دو

خانواده‌ی دیگر با هم به مسافرت رفتیم ولی البته راننده‌ها به‌ندرت با هم راه می‌آمدند.»

● «آیا در مورد مشکلی که دامن‌گیر لاول شده چیزی شنیده‌ای؟»

○ «بله، شنیده‌ام و به همین دلیل مراقب هستم تا ببینم اگر پسرم نیاز داشت، بعد از تمرین ورزشی‌اش با خودرو به دنبال او بروم.»

● «شرلی، چرا دختر خوبی نمی‌شوی و همه‌ی ما را به یک قهوه دعوت نمی‌کنی؟»

○ «ون، می‌دانستی که یک دختر اغلب بیش از سیزده سال الی شانزده سال ندارد؟ و دیگر اینکه آیا در بیست سال گذشته در غار یا جایی مثل آن زندگی کرده‌ای؟»

● «من از سال قبل شما را به خاطر می‌آورم! شما در مورد مطالعات خانوادگی سخنرانی کردید، که بسیار محشر بود.!»

○ «من در سال گذشته اینجا نبودم، ولی مهم نیست. برای یک لحظه خیال کردم شما برادر زن من هستید که ده‌سال است او را ندیده‌ام.»

عبارت‌های پایانی

با توجه به اینکه بعد از شروع جلسه یا کنفرانس یا زمانی که شرکت‌کنندگان به طرف خانه یا اداره‌ی خود می‌روند گفتگو به طور خودکار تمام می‌شود، شما مجبور نیستید گفتگوی خود را مثل موارد عادی با تعارفات معمول یا با سلیقه و کاردانی پایان دهید. کافی است با یک عبارت کوتاه و دوستانه به آن خاتمه دهید:

"به معدن نمک برگردیم."

"خداحافظ."

"خیلی زیاد کار نکن."

"به خانواده‌ات سلام برسان."

"امیدوارم در مورد آن پروژه موفق باشی. پروژه‌ی بزرگی به نظر می‌رسد."

"امیدوارم موفق باشی."

"از گفتگو با شما لذت بردم."

"از تصمیم خودت مرا باخبر کن، خوب؟"

"به احتمال بعد از شام امشب شما را خواهم دید."

"به امید دیدار در جلسه‌ی بعد."

"مواظب خودت باش!"

"وقتی روز دوشنبه هنک را دیدی، سلام مرا به او برسان."

"چرا من ساعت تنفس را بیشتر از جلسات دوست دارم؟"

فصل یازدهم

گفتگو با هر کس در رویدادهای کسب و کاری ـ اجتماعی

با وجودی که گفتگوکردن کار هر روز ماست، موقعیت‌های زیادی پیش می‌آید که ممکن است این کار برایمان دشوار باشد و برعکس، در بعضی موقعیت‌ها می‌توانیم راحت‌تر گفتگو کنیم. راه موفقیت، چه اجتماعی باشد یا حرفه‌ای، با گفتگو هموار می‌شود.

ـ لاری کینگ

پیشگفتار

خط فاصل میان رویدادهای کسب و کاری و اجتماعی همیشه روشن و مشخص نیست. بسیاری از فعالیت‌های کسب و کاری با امور اجتماعی، کمیته‌های جمع‌آوری پول و انگیزه‌های عام‌المنفعه همراه هستند. کسب و کارها به طور معمول از سازمان‌های عام‌المنفعه‌ی اجتماعی

حمایت مالی می‌کنند که آن‌ها هم به نوبه‌ی خود مهمانی‌هایی برای صرف چای و شیرینی، شام و سایر گردهمایی‌ها و گردش‌های بیرون شهر ترتیب می‌دهند. به این ترتیب ممکن است شما به یک جمع به ظاهر اجتماعی صرف شام در یک باشگاه، حضور در یک بازار، یا کنسرت موسیقی دعوت شوید که در آن‌ها بافت اصلی جمع، پیوندهای کاری‌شان است.

از میان سرگرمی‌های داخلی، اصیل‌ترین و انسانی‌ترین سرگرمی‌ها گفتگو کردن است.

- مارک پاتیسون

شما می‌خواهید در این جلسات راحت باشید، ولی می‌دانید در صورتی که قسمت اعظم شخصیت حرفه‌ای خود را با خود به جلسه نیاورید، همکارانتان به آن دقت خواهند کرد. بعد از یکی دو جلسه از این دست، یاد خواهید گرفت چگونه در آن‌ها راحت، ولی نه خیلی راحت، باشید.

بایدها

- حتی اگر در این جلسات بسیار مشهور و شناخته شده باشید، در صورتی که دیگران کارت حاوی نام خود را به سینه زده‌اند، شما هم این کار را بکنید.
- نزدیک در ورودی بایستید. این کار به شما امکان می‌دهد تا در مدتی به نسبت کوتاه با تعداد زیادی از افراد گفتگو کنید.
- همه چیز به رویکرد و موضع‌گیری شما برمی‌گردد. اگر دوستانه و قابل

دسترس به نظر برسید و هم به دیگران نزدیک شوید و هم اجازه دهید آن‌ها به شما نزدیک شوند، گفتگوهای موفقی خواهید داشت.

- از الگوی کلاسیک گفتگوهای مناسب پیروی کنید: مثل بازیکن تنیس، زمانی که توپ به زمین شما می‌رسد آن را از روی تور به زمین طرف مقابل پرتاب کنید. این بدین معنا است که سخن شما باید شامل مقداری اظهارنظر و چند پرسش باشد. اظهارنظرها مقداری از خصوصیات و منویات شما را به طرف مقابل ارائه می‌دهد، در حالی که پرسش‌ها از طرف مقابل، می‌خواهد مقداری از خصوصیات و منویات خود را به شما ارائه دهد. همواره اظهارنظرها و پرسش‌های خود را به آنچه تاکنون مورد بحث قرار گرفته است، مرتبط کنید.
- با توجه به طبیعت رویدادهای کسب و کاری ـ اجتماعی، شما نباید تنها با گروه کوچکی از همکاران گرم بگیرید و در مورد کار خود صحبت کنید، و نباید هم بسیار اجتماعی برخورد کنید و با حاضران به عنوان دوستان بالقوه‌ی خود رفتار کنید. بهترین کار برای اینکه نه ماهی باشید نه ماهیخوار، این است که موضوعات خنثی را برای گفتگو انتخاب کنید. از طرف مقابل بپرسید در مورد تحولات و رویدادهای

> *همیشه دست‌کم روزی یک روزنامه بخوانید و از اوضاع و احوال مطلع شوید. به طور قطع لازم نیست متخصص سیستم پولی استاندارد طلا یا دیوان عالی کشور باشید، بلکه به اندازه‌ای بدانید که وقتی چنین موضوعاتی مطرح می‌شود، ناآگاه کامل به نظر نرسید.*
>
> *ـ هیلدگارد دولسون*

محلی، روندهای ملی، فرهنگ عامه، کتاب‌ها و فیلم‌های سینمایی چه عقیده‌ای دارد. روزنامه‌های محلی اغلب حاوی پنج شش موضوع است که می‌توانید از آن‌ها برای ادامه‌ی گفتگویی مؤثر استفاده کنید. به هر حال از هرگونه بحث و جدل خودداری کنید.

- برای پاسخ به طرف مقابل، ضمن اینکه در همان مسیر صحبت او حرکت می‌کنید، مقداری به صحبت او اضافه کنید. سعی کنید چیزی برخلاف و متضاد با گفته‌های او بر زبان نیاورید. گفتگوهایی که در این‌گونه رویدادها انجام می‌شوند به طور معمول باید خوشدلانه و امیدوارکننده باشند، به طوری که محتوای گفته‌های شما به اندازه‌ی احساس طرف مقابل‌تان به اینکه حرف‌هایش شنیده شده و مورد قبول قرار گرفته است، برای او اهمیت ندارد.
- گفتگوی خود را در قالب "بله و..." شکل دهید، نه در قالب "بله، اما..." اگر کسی گفت: "ما می‌بایست امشب پنجاه نفر دیگر را هم دعوت می‌کردیم"، بگویید: "بله و این کار ممکن بود ما را به هدفی که در مورد جمع‌آوری اعانه داشتیم بسیار نزدیک کند"، نه اینکه بگویید: "بله، اما همه‌ی کمک‌های اعطایی آن‌ها صرف غذا دادن به این افراد اضافی می‌شد."

بعضی افراد از روی عادت بحث و جدل‌کننده‌اند و از اینکه در مورد هر آنچه گفته می‌شود موضع مخالف بگیرند، لذت می‌برند. انسان‌هایی که دارای خلق و خوی مخالف‌خوانی هستند، نفس گیرند. اگر شما چنین فردی هستید، این سرگرمی خود را برای دوستان نزدیک و

خانواده‌تان حفظ کنید و وابستگان اجتماعی و کسب و کاری خود را از آن معاف کنید.

- همه‌ی اعضای گروه‌تان را در گفتگو وارد کنید. دنبال کسانی بگردید که به نظر می‌رسد گویی می‌خواهند چیزی بگویند ولی نمی‌توانند وارد گفتگو شوند. اگر طوری رفتار کنید که همه‌ی افراد حاضر صحبت کنند، آن‌ها مجاب خواهند شد که شما گفتگوکننده‌ای برجسته هستید و به اینکه چیزی از گفته‌های شما را به خاطر نمی‌آورند، توجهی نمی‌کنند.

> *نشانه‌ی یک گفتگوی خوب این است که تک‌تک افراد حاضر در آن مشارکت کنند و همه از یک موضوع سخن بگویند.*
>
> *ـ جان ارکسین*

- ظرف چای یا نوشابه‌تان را در دست چپ خود بگیرید. این کار دست راست شما را برای دست دادن آزاد می‌گذارد و موجب می‌شود دستتان بی‌حرکت و سرد نباشد. در صورتی که شما چپ دست هم باشید، رسم و سنت ایجاب می‌کند که با دست راست خود دست بدهید.
- یا بخورید یا سخن بگویید. انجام هر دو کار با هم مؤدبانه نیست.
- حواستان به کسانی که با شما به مجلس آمده‌اند باشد. اگر آن‌ها جزو زندگی خصوصی‌تان هستند، به احتمال بسیار زیاد با نیمه‌ی کسب و کاری مجلس انس و الفتی ندارند و برعکس. آن‌ها را به کسانی که گمان می‌کنید با هم وجه مشترکی دارند، معرفی کنید. این کار به خودتان هم اجازه می‌دهد تا با افراد مختلف آمیزش کنید.

- محتاط باشید. با وجودی که ممکن است همکارانتان حضور داشته باشند، در مورد موضوعات مربوط به کار صحبت نکنید. در حالی که در یک رویداد کامل اجتماعی می‌توانید راحت باشید، این جمع جای این‌گونه راحتی نیست. افرادی که از محل کار شما در آن محل حضور دارند، هرگونه رفتار "بسیار راحت" شما را مورد توجه قرار می‌دهند.
- به آهستگی و آرامی صحبت کنید. در رویدادهای بزرگ و پرسروصدا، افراد به بالا بردن صدایشان گرایش دارند. این رفتار قابل درک است. به هر حال، چنانچه خواهان توجه کامل شنوندگان خود هستید، کمی صدای خود را پایین بیاورید تا آن‌ها سرشان را به سوی شما خم کنند و سپس در حالی که گاه به گاه مکث می‌کنید، به آهستگی شروع به صحبت کنید. هیچ چیز بیش از یک سخنران مطمئن از خود، شنوندگان را جذب نمی‌کند و زمانی شما چنین خواهید شد که آهسته صحبت کنید و صدایتان را تنها به اندازه‌ای که شنیده شود بلند کنید.
- شکیبا باشید. هزینه‌های شروع یک گفتگو باید توسط کسی پرداخت شود و این فرد خود شما هستید. بعضی‌ها به محض اینکه به آن‌ها ملحق می‌شوید، از جمع جدا می‌شوند و می‌روند. بقیه را باید گرم کنید و کم‌کم به راه آورید.

نبایدها

- با وجودی که ممکن است رویداد مورد نظر هم کسب و کاری و هم

اجتماعی به نظر برسد، رویکرد و موضع‌گیری "وقت طلاست" را به این مجلس نیاورید. شما ممکن است با مجموعه‌ای از گفتگوهای پنج ثانیه‌ای موضوع را خاتمه دهید:

"سلام!"

"اوضاع چگونه است؟"

"خوب. شما چطور؟"

"خوب."

"بسیار عالی."

گفتگو در بهترین حالت خود یک بازی اجتماعی است که همه می‌توانند به آن ملحق شوند و همه می‌توانند از آن امتیاز بگیرند. این یک بازی است که به زمین و ابزارهای دیگر نیاز ندارد. این بازی همواره به‌موقع است و تا زمانی که تمدن باقی باشد، محبوب و برقرار خواهد بود.

ـ لیلیان ایکلر

برای جلوگیری از این سرعت سرسام‌آور، از پاسخ‌های تک‌واژه‌ای و طرح پرسش‌هایی که پاسخ تک‌واژه‌ای دارند، خودداری کنید. سخن خود را پرداخت کنید. ضرب‌المثلی بگویید. پرسشی را مطرح کنید که نیاز به پاسخی بیش از "بله" یا "نه" داشته باشد.

- از اصطلاحات و زبان کسب و کاری در رویدادهای کسب و کاری ـ اجتماعی استفاده نکنید، مگر در حال گفتگو با یکی دو نفر از همکارانی باشید که به اندازه‌ی شما به محیط کار علاقه داشته باشند.

در غیر این صورت حرف و حدیث محیط کار را در محل کار باقی گذارید.

- این مورد چند جزئی پدیده‌ای اجتماعی است، ولی جزء کاری آن به معنای این است که نباید صحبت‌های خانگی را وارد بحث کنید، مگر مشغول گفتگو با یکی دو نفر از بهترین دوستان یا همکاران خود باشید.
- به همین ترتیب، جزء اجتماعی آن به معنای این است که نباید مسائل کاری را به آن وارد کنید. صحبت در مورد موفقیت‌ها، مسائل، شایعات یا اخبار کاری را باید به وقت دیگری موکول کنید.
- اجازه ندهید منیت شما بر شما مسلط شود. به ویژه زمانی که مدیر اجرایی هستید و عادت دارید به دیگران دستور دهید و مورد احترام قرار گیرید، ممکن است این رویکرد خود را به محیط اجتماع ببرید، که خیلی مورد تأیید نیست.

مردم برای پیداکردن موضوعی برای گفتگو گاهی به سراغ عزیزترین سرگرمی‌ها و تعلق خاطرات خود، نظیر پیروزی در مسابقه‌ی گلف یا فوتبال یا موفقیت فوق برنامه می‌روند. چنانچه این موضوعات به صورت معتدل و با خلق خوش گفته شوند، گفتگوی خوبی را به وجود می‌آورند و در صورتی که این طور نباشد، گفتگوی خوبی نخواهید داشت.

- به صورت مشخص و چشمگیر شبکه‌سازی نکنید. تمام گفتگوهای فی‌البداهه در چنین رویدادهایی، از بعضی جهات نوعی شبکه‌سازی است، ولی درخواست اطلاعات همراهی و توجه، مصاحبه، مراجعه یا

سایر پیشنهادهای مرتبط با کار در یک رویداد و محفل اجتماعی نامناسب است، حتی اگر آن محفل توسط جامعه‌ی کسب و کاری ترتیب داده شده باشد.

- تنها با کسانی که آن‌ها را می‌شناسید صحبت نکنید. با خودتان قرار بگذارید تا دست‌کم با سه آدم جدید آشنا شوید. سعی کنید سه موضوع مشترک با هر یک از آن‌ها پیدا کنید. این راهبرد سه در سه نه تنها تمرین خوبی برای مهارت‌های اجتماعی شماست، بلکه انگیزه‌ی مهمی برای اهداف جلسه‌ی مورد نظر است و ممکن است ـ به روش‌هایی که شاید نمی‌توانستید در آغاز پیش‌بینی کنید ـ موجب منافع شخصی و حرفه‌ای نامنتظره‌ای برای شما شود.
- در تعریف و تمجید از هدف رویداد مورد نظر، سازمان‌دهندگان، غذا و محل آن زیاده‌روی نکنید. شما می‌خواهید آن‌ها بدانند که از تلاش و کوشش ایشان سپاسگزارید و گفتن عباراتی مثل "تبریک برای فراهم کردن این جمع" یا "کار شگفت‌انگیزی بود!" با صدایی آهسته برای این منظور کافی است.
- از هرگونه فرض کردن و انگاره‌سازی خودداری کنید. طرح سؤالاتی مثل "آیا ازدواج کرده‌اید؟ آیا بچه دارید؟" ممکن است موجب آزار دیگران شود. به جای این‌گونه پرسش‌ها در صورتی که به مرحله‌ی گفتگو در مورد اطلاعات شخصی رسیده‌اید، بگویید: "در مورد خانواده‌ی خود برایم صحبت کنید." یا "آیا خانواده‌تان در این ناحیه زندگی می‌کند؟"

موقعیت‌های ویژه

- یک مهمانی شام شرکتی که به مناسبت فعالیت‌های چشمگیر کارکنان در سال قبل برگزار شده است، نمونه‌ی کاملی از یک رویداد کسب و کاری ـ اجتماعی است. تنها موضوعی که در این مورد باید به آن توجه شود این است که همه‌ی شرکت‌کنندگان باید چنان عمل کنند که گویی شرکت آنان بهترین، برجسته‌ترین و شگفت‌انگیزترین شرکت جهان است.
- اگر یکی از برگزارکنندگان مهمانی جمع‌آوری اعانه هستید یا نسبت به هدف این مهمانی تعلق خاطر زیادی دارید، چنان اصرار کنید که گویی از درخواست آشکار و نهان حمایت مالی احساس افتخار می‌کنید. البته شرکت‌کنندگان بابت این رفتار شما را دوست نخواهند داشت، ولی انتظار چنین رفتاری را دارند.

در آمیزش و صحبت با مهمانان موضوعات عادی را پیش بکشید و با هرکس که صحبت می‌کنید، موضوعی شخصی را مطرح کنید (البته اگر می‌توانید). ولی در مورد اضافه کردن یادآوری‌هایی نظیر موارد زیر اکراه نداشته باشید:

"امشب یک تکه‌ی دیگر کیک بخورید! این در مقابل کاری که برای سازمان کرده‌اید ارزشی ندارد."

"چه خوب کردید که امشب آمدید. حمایت شما از سازمان برای ما بسیار ارزشمند است."

"دوست دارم یک تکه نان کوچک برای شما پنج نفر که دوستان خاص مؤسسه هستید، برشته کنم."

"از حمایت چشمگیر شما در گذشته سپاسگزارم. چنین به نظر می‌رسد که قصد دارید به حمایت خود از سازمان ادامه دهید."

"ما از افرادی چون شما بسیار سپاسگزاریم. می‌دانیم که همیشه می‌توانیم به شما تکیه کنیم."

موضوعات گفتگو

در یک نشست کسب و کاری و اجتماعی که گفتگوها باید عادی و سطحی باشند، باید در مورد موضوعاتی که جدال‌برانگیز نیستند و به درد عموم مردم می‌خورند صحبت کنید.

موضوعات مطلوب

ـ حکایت‌ها و ضرب‌المثل‌ها، نظریه‌ها، اظهار عقیده‌ها

ـ کتاب‌ها: جدید، به تازگی خوانده شده

ـ کنسرت‌ها، گروه‌های موسیقی

ـ رستوران‌ها و کافی‌شاپ‌های مورد علاقه

ـ سرگرمی‌ها، در صورتی که علاقه‌ی مشترکی در مورد آن‌ها وجود دارد

ـ اخبار رویدادهای محلی

ـ فیلم‌های سینمایی: که به تازگی دیده‌اید، مورد علاقه‌تان است، فیلمی که شما یا آن‌ها چند بار آن را دیده‌اید

ـ رویدادهای ملی، در صورتی که جدال‌برانگیز نباشند

- مهمانی و جلسه‌ی موجود: چگونه برنامه‌ریزی و برگزار شد، چنانچه شما و طرف مقابل به ویژه در برگزاری یا حمایت از آن درگیر بوده‌اید

- ورزش‌ها: بازی‌های اخیر، مجموعه بازی‌های آینده، گروه‌های ورزشی مورد علاقه، بازیکنان، ورزش‌های محلی، ورزش‌هایی که شما و طرف مقابل در آن شرکت می‌کنید

انتخاب موضوعی که تحلیل‌برانگیز و شوق‌آور باشد برای گفتگویی لذت‌بخش لازم است.

- اگنس رپلیر

- جانمایی مناسب مبلمان و محل‌های نشستن، تزئینات جالب، هوای خیلی گرم یا خیلی سرد

- هنرها: تئاتر محلی، موزه‌ها، هنرهایی که شما و طرف مقابل در آن‌ها فعالیت می‌کنید

- ترافیک، پارکینگ، ساعت پرترافیک، البته در صورتی که جنبه‌ی شکایت و اعتراض نداشته باشد

- مسافرت، البته اگر به صورت گفتگویی رفت و برگشتی انجام شود، نه سخنرانی در مورد مسافرت شما

بیشتر اوقات مسافرت به جای گسترش دادن ذهن، تنها گفتگو را طولانی‌تر می‌کند.

- الیزابت درو

- آب و هوا، به ویژه اگر تعجب‌آور و رکوردشکن بوده باشد (آتش‌سوزی‌ها، سیل‌ها، گردبادها)

موضوعات نامطلوب

ـ مهمانی و مجلسی که ممکن است دیگران به آن دعوت نشده باشند
ـ شکایت و گله در مورد شرکت خود یا سایر کارکنان آن
ـ موضوعات محرمانه، رازها، دانسته‌های داخلی از هر نوع آن
ـ موضوعات جدال‌برانگیز: سقط جنین، مجازات سرمایه‌ای، خودکشی با کمک دیگران، سیستم رفاهی، مبارزات سیاسی و غیره
ـ انتقاد از دیگران، چه شنونده آن‌ها را بشناسد یا نشناسد
ـ مرگ و میر
ـ گله و شکایت‌های خانگی
ـ بیماری‌ها، مسائل تندرستی
ـ پول: قیمت کالاهای مختلف، افزایش تورم، امشب جمع‌آوری‌کننده‌ی اعانه چقدر پول به دست می‌آورد، هزینه‌های بالای پزشکی
ـ لطیفه‌های نامناسب
ـ مسائل شخصی، کمبودها و نقایص، احساسات
ـ امور سیاسی
ـ امور مذهبی
ـ تعریف داستان فیلم‌ها و نمایش‌های تلویزیونی و موضوع کتاب‌ها
ـ حقوق و دستمزد خودتان و طرف مقابل

موضوعات سیاسی و مذهبی موضوعات خطرناکی هستند، زیرا ممکن است حتی در بافرهنگ‌ترین شرکت‌ها هم موجب ناراحتی شوند. بیماری، مرگ و میر و فاجعه ناراحت‌کننده است و در نتیجه نباید موضوع گفتگو قرار گیرد.

ـ لیلیان ایکلر

- امور جنسی
- مسائل کاری
- بچه‌هایتان
- طلاق خودتان
- زندگی عشقی‌تان

عبارات آغازگر گفتگو

البته نخستین کار لازم این است در حالی که دست خود را برای دست دادن پیش آورده‌اید بگویید: "سلام، من کورکی جانسون هستم و در آرکوبان کار می‌کنم." مگر در مواردی که با دوست یا همکار خود روبرو هستید، در هر جمع جدید در معرفی خود پیشقدم شوید. حتی در صورتی که فرد مقابل را در مناسبت دیگری ملاقات کرده‌اید، این کار را بکنید. این کار نه تنها راه‌حلی عملی برای کسانی است که نام‌ها را اشتباه ادا می‌کنند یا فراموش می‌کنند، بلکه حتی در صورتی که نام شما را به یاد هم داشته باشند نشانه‌ی فروتنی شما و احترام به طرف مقابل است. ولی بعد از این کار، یکی از عبارت‌های زیر یا مشابه آن‌ها را به کار برید:

"شما عضو هیئت مدیره‌ی این سازمان نیستید؟ مدت زیادی است که من تلاش‌های شما را تحسین می‌کنم. نام من ران کولز است. آیا تعداد زیادی از این افراد را می‌شناسید؟ گمان نمی‌کنم کسی از این جمع را بشناسم!"

"آیا تعداد زیادی از کارکنان شرکت شما در این جمع حضور دارند؟"

"آیا سازمان‌دهندگان مجلس را می‌شناسید؟"

"آیا شما در این منطقه زندگی می‌کنید؟"

"آیا در این حوالی زندگی می‌کنید یا برای رفتن به خانه باید فاصله‌ی به نسبت زیادی را طی کنید؟"

"چگونه با این گروه دمخور شده‌اید؟"

"چه چیزی موجب تعلق خاطر شما به این سازمان شده است؟"

"تعطیلات شما چگونه بود؟"

"گمان نمی‌کنم بتوانید بنگاه معاملات ملکی مناسبی را به من توصیه کنید؟"

"از روی کارت نام شما می‌بینم که در شرکت مشاوران برایم کار می‌کنید. من با آن‌ها آشنایی ندارم. ممکن است مختصری در مورد آن‌ها برای من تعریف کنید؟"

"من تازگی به این شرکت ملحق شده‌ام و خیلی خیلی از آن خوشم می‌آید."

"جنی! زندگی‌تان چطور می‌گذرد؟ آیا شما و همسرت توانستید آپارتمانی پیدا کنید؟"

"دست برنامه‌ریز این گردهمایی درد نکند."

"شما را به عنوان یکی از برگزارکنندگان این مجلس معرفی کردند و من می‌خواستم از کار بزرگی که در این مورد کرده‌اید، تشکر کنم."

"این یکی از قدرتمندترین رویدادهای این منطقه است. چه چیزی موجب شد به آن علاقه‌مند شوید؟"

"ممکن است کمی در مورد رئیس کمیته برایم صحبت کنید؟ من به غیر از نام او چیزی در موردش نمی‌دانم."

"شما نوازنده‌ی ارزنده‌ای هستید. آیا کلاس رفته‌اید؟ تصور می‌کنم درس‌های مربوط به نوازندگی جالب و فرح‌انگیز باشند."

"چهره‌ی شما برایم آشناست ولی تصور نمی‌کنم از قبل یکدیگر را دیده باشیم. نام من جرالیدن مونتسفورد است."

اگر او گفت... شما بگویید...

گفتگو را مثل بازی تنیس در نظر بگیرید. هدف این است که توپ را در گردش نگه دارید. اگر توپ به سوی شما پرتاب شد، آن را به نحوی به طرف مقابل برگردانید که او هم بتواند آن را به سوی شما برگرداند. پاسخ شما هم باید با آخرین اظهارنظر طرف مقابل پیوند داشته باشد و هم پلی باشد برای اظهارنظر بعدی او. از طرف دیگر، زمانی که گفتگو لذت‌بخش نیست، توپ را برنگردانید (البته به صورت مؤدبانه) و گفتگو خیلی زود پایان خواهد یافت.

اگر او گفت	شما بگویید
● "سلام، من جینا باتلر، از شرکت فریمن برنینا هستم."	○ "از ملاقات شما خوشحالم. نام من فرانسس برنی است و تصور می‌کنم شما هم‌کلاس برادرم بوده‌اید."

● "نحوه‌ی آشنایی شما با میزبان‌هایمان چگونه است؟"

○ "بچه‌هایمان با هم به یک مدرسه می‌روند. شما چطور با آن‌ها آشنا شده‌اید؟"

● "متوجه شدم که شما در اداره‌ی منابع انسانی کار می‌کنید. واقعیت این است که من الآن به دنبال کار می‌گردم."

○ "چرا فردا به دفتر من نمی‌آیید تا برای مصاحبه قراری بگذاریم؟"

● "چه کسی این امور را سازماندهی می‌کند؟ آن‌ها تعداد خیلی زیادی را دعوت کرده‌اند."

○ "به راستی. حق با شماست."

● "نه، من مطالعه نمی‌کنم."

○ "اوه، سینما چطور؟ آیا تازگی‌ها فیلم خوبی دیده‌اید؟"

● "دارم تلاش می‌کنم این شهردار وظیفه ناشناس را شکست دهم. ما دیگر باید خودمان را از دست این آدم کلاهبردار خلاص کنیم. نمی‌دانم آیا شما..."

○ "مرا ببخشید، من نمی‌توانم با شکم خالی از سیاست حرف بزنم. می‌روم ببینم بوفه چه نوع خوراکی‌هایی دارد."

● "سلام! من ثریا سایق هستم و نمی‌دانم کجا شما را دیده‌ام."

○ "من هم در همین فکر هستم و تصور می‌کنم یا در مهمانی شام

پارسال یا کنفرانس تابستانی یکدیگر را دیده‌ایم."

- "در شگفتم چقدر برای آن چلچراغ پرداخته‌اند!"

○ "اجازه می‌دهید یک نوشابه‌ی خنک برایتان بیاورم؟ من دارم به بوفه می‌روم."

عبارت‌های پایانی

با توجه به اینکه شرکت‌کنندگان می‌دانند باید با افراد مختلف آمیزش کنند، نباید مشکل خاصی برای پایان دادن به‌گفتگو با یک نفر دیگر داشته باشید. به هر حال، برای پایان دادن به‌گفتگو از چنین عباراتی استفاده کنید:

"باید چند کلام با برگزارکننده‌ی برنامه‌ی امشب صحبت کنم، ولی به طور قطع از ملاقات و آشنایی با شما خوشحالم."

"امیدوارم روزی بتوانیم با هم فعالیت کاری داشته باشیم."

"به شما زنگ خواهم زد."

"باید با رئیسم سلام و علیکی بکنم. از ملاقات شما خوشحال شدم!"

"گمان می‌کنم باید سری به بوفه بزنم. از بقیه‌ی برنامه لذت ببرید."

"از گفتگو با شما لذت بردم. در آینده باید باز یکدیگر را ببینیم."

"از ملاقات شما محظوظ شدم. امیدوارم امشب دوباره شما را ببینم."

"باید ببینم آیا افراد دیگری هم از شرکت من در جلسه هستند یا خیر."

"اجازه دهید خیلی زود مجدد یکدیگر را ببینیم."

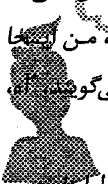
"آیا کوین ووستر را می‌شناسید؟ اجازه دهید شما را به او معرفی کنم."

"بله، من هم از صحبت با شما لذت بردم."

(برای ملاحظه‌ی روش‌های دیگری برای پایان دادن به گفتگو، به فصل اول مراجعه کنید.)

فصل دوازدهم

گفتگو با هرکس در مناسبت‌های اجتماعی



در زندگی با افراد مختلفی روبه‌رو هستیم، آن‌هایی که وارد اتاق می‌شوند و می‌گویند، "خوب، من اینجا هستم!" و آن‌هایی که وارد می‌شوند و می‌گویند، "آه، شما این جایید."

- لیل لوندس

پیشگفتار

همه‌ی مناسبت‌های اجتماعی لذت‌بخش، از مهمانی‌های شام مجلل گرفته تا گردهمایی‌های پر سروصدای خانوادگی، به مقداری مهارت در انجام گفتگویی سطحی و غیرجدی نیاز دارد. چنانچه انسان خوش‌شانسی باشید، گفتگوهای اولیه‌ی شما موجب گفتگویی عمیق، آغازگر یک دوستی ارزنده، یا یک ارتباط شبکه‌ای ارزشمند خواهد شد. به هر حال چنانچه رویکرد مناسبی داشته باشید، حرف‌های سطحی و

غیرجدی هم ممکن است ارضاءکننده، مفرح و خاطره‌انگیز باشد، حتی اگر به موضوع مهم‌تری منجر نشود.

قبل از وارد شدن به مجلس

مطمئن‌ترین راه به سوی مصیبتی اجتماعی این است به جمعی وارد شوید در حالی که احساس کنید در آن جالب و دوست داشتنی نیستید. قبل از وارد شدن به خودتان یادآور شوید که به این مهمانی دعوت شده‌اید. به طور حتم کسی تا اندازه‌ای برای شما احترام قائل بوده که به آن محفل دعوتتان کرده است. تعدادی از موفقیت‌های خود و زمان‌هایی را که از سایر مهمانی‌ها لذت برده‌اید، در نظر آورید.

پس از ترغیب و تشویق خود به اینکه انسانی جذاب و با شخصیت هستید و از سخندانی کافی برخوردارید، خودتان را فراموش کنید! به هیچ وجه تا زمانی که مجلس تمام شود و به طرف خانه بروید، دیگر درباره‌ی خودتان فکر نکنید.

پس از اینکه ذهن خود را از افکاری در مورد خودتان پاک کردید، توجه‌تان را به بیرون از خود معطوف دارید. آماده باشید تا با افراد جالب و فریبنده‌ای برخورد و ملاقات کنید. با وجودی که شما علت و چگونگی جالب بودن آن‌ها را نمی‌دانید، به آهستگی این را کشف خواهید کرد. در مورد کسانی که می‌دانید در آن جمع حاضر هستند فکر کنید. در مورد آنچه می‌خواهید از آن‌ها بپرسید، یا موضوعاتی که در آخرین ملاقات خود درباره‌شان با آن‌ها صحبت کردید، فکر کنید.

همیشه با این روحیه که خوشایند و محبوب و مقبول خواهید بود به یک جمع وارد شوید. البته منظور این نیست که مورد استقبالی هیجان‌انگیز قرار بگیرید، بلکه انتظار داشته باشید که ملاقات‌کنندگان با لبخند از شما پذیرایی کنند. چنانچه به آرامی منتظر چنین چیزی باشید، به آن خواهید رسید. در مقابل، شما هم آماده باشید تا با دیگران رفتاری دوستانه و محبت‌آمیز داشته باشید.

برای اینکه به آسانی با دیگران صحبت کنید، باید اعتقاد راسخ داشته باشید که یا شما جذاب و دوست‌داشتنی هستید یا آن‌ها. حتی با چنین اعتقادی هم صحبت کردن آسان نیست.

-میگنون مک لافین

یکی از پدیده‌های به نسبت جدید، تأثیر جهان کسب و کار بر جهان اجتماعی است. مردم عادت داشتند تا زمانی را به ارتباطات اجتماعی، از جمع شدن در هشتی جلوی خانه گرفته تا درِ باز برای اقوام و دوستان و گپ زدن با بقال و غیره، اختصاص دهند. امروزه دنیای "عجله کن! عجله کن!" اینترنت، پیام‌دهی فوری، ایمیل و تلفن همراه، ما را نسبت به حرکتِ آهسته‌تر روابط شخصی‌مان ناشکیبا کرده است. ما روی پیوند و رابطه‌ای کلیک می‌کنیم و کیش و مات! ما مستقیم به چیزی که به آن نیاز داریم برده می‌شویم. چند ثانیه بعد، می‌دانیم که سفارش‌مان پست شده است. اگر مجبور باشیم برای دریافت چیزی در رایانه‌مان کمی صبر کنیم، خشمگین می‌شویم. به نظر می‌رسد که هر چیز سریع‌تر باشد، بهتر هم هست. ما انتظار داریم که دوستان و خانواده

به سرعت نسبت به پرسش‌ها، علائق و نیازهای ما واکنش نشان دهند. ما دوست داریم که آن‌ها گفتگو را به کاراترین حد ممکن، همان‌طور که وب‌سایت مورد علاقه‌مان به ما پاسخ می‌دهد، به سرعت پاسخ‌گو باشد.

ما در گفتگوهای خود از واژه‌هایی که از حروف اول اسامی و عناوین ساخته شده (مثل سی ان ان، سیا، سی بی اس...)، از مخفف‌ها (کوتاه‌سازی‌ها) و واژه‌های تندنویسی استفاده می‌کنیم.

> *گفتگو به مثابه مشعل کوچکی بود که با آن غارهایی را کشف کردید که پیش از این هرگز ندیده بودید. شما در آغاز کار نمی‌توانستید آنچه را به کمک این مشعل می‌یافتید، حدس بزنید.*
>
> *ـ مارگارت لی رانبک*

این نشانه‌ی بیماری عجله و شتاب بر بیشتر ما تأثیر می‌کند و موضوعی است که باید قبل از وارد شدن به محفلی اجتماعی در مورد آن فکر کنیم. به گونه‌ای آگاهانه هر چیز دیگری را از ذهن‌تان بیرون کنید، جریان حرکت و رفتار خود را آهسته کنید و آماده باشید تا با هر آنچه پیش می‌آید، رو در رو شوید. برعکس می‌توانید بسیار عصبی و هیجان‌زده باشید، که در این صورت هیچ انسانی را به طرف خود جذب نمی‌کنید. به علاوه، برای اینکه احساس اطمینان و آرامش کنید، با خواندن دست‌کم یک روزنامه در هر روز و شاید یک مجله‌ی خبری در هر هفته به غیر از انتشارات حوزه‌ی مربوط به خود، خود را با رویدادهای جاری همراه نگه دارید. شما مجبور نیستید همه چیز را بدانید، ولی باید آماده باشید تا وقتی کسی یکی از موضوعات جاری را مطرح می‌کند، بتوانید وارد بحث شوید یا دست‌کم طوری نشان دهید که حرف‌های او را می‌فهمید.

نخستین حرکات

یکی از معمول‌ترین و مؤثرترین روش‌های تماس با فرد جدیدی که کمی آشنا به نظر می‌رسد، جلو بردن دست خود برای دست دادن و هم‌زمان گفتن نام خودتان است. "سلام. کارلوس رودریگز هستم." بیشتر مردم در مقابل، با گفتن نام خود به شما پاسخ خواهند داد. به این ترتیب توپ دوباره به زمین شما می‌آید و بنابراین باید آماده باشید تا با گفتن یک جمله یا طرح یک پرسش، گفتگو را ادامه دهید.

رد و بدل کردن نام‌ها در آغاز کار، همیشه عقیده‌ی خوبی است. کار جالب و استادانه‌ای نخواهد بود اگر پس از اینکه تا گردن در یک گفتگوی جالب پیش رفتید بخواهید به آغاز کار برگردید و تازه خود را به طرف مقابل معرفی کنید، چنانکه گویی هرگز یکدیگر را نمی‌شناسید.

این بالا روی تپه‌ها به ندرت بی‌مقدمه وارد بحث‌های کاری می‌شوید. نخست احوال‌پرسی می‌کنید و سپس در مورد هر چیز دیگری به غیر از دلیل آمدن خود حرف می‌زنید، و بالاخره زمانی که پشه‌ها شروع به گزیدن می‌کنند، شما هم منظور خود را بیان می‌کنید. ولی همواره به صورت مایل به آن وارد می‌شوید و مستقیم حمله نمی‌کنید.
ـ فیلیس رینولد نیلور

پس از چند بار استفاده از این فن، در خلال نخستین لحظات هر گفتگوی سطحی و غیرجدی، احساس راحتی خواهید کرد.

صحبت را در مورد هر موضوع ساده و پیش پا افتاده‌ای شروع کنید و با رفت و برگشت دادن دقیق گفتگو، به موضوع مورد علاقه‌ی دو طرف

برسید. به ادامه یافتن گفتگو اطمینان داشته باشید. اگر هوشیار باشید و توپ‌هایی را که طرف صحبت‌تان به سوی شما می‌فرستد به سوی خودش بازگردانید، مطمئن باشید که مثل هر متخصص گفتگوی دیگری مهارت دارید.

ممکن است مجلس اجتماعی شما در آن بالا روی تپه‌ها برگزار نشود، ولی اراده کنید تا آن را به دوره‌ای گرم برسانید. مایل وارد شدن به گفتگو به نحوی که به طور مستقیم به آن حمله نکنید، روشی عالی برای آغاز کار است.

بایدها

- لبخند بزنید و با طرف گفتگوی خود ارتباط چشمی برقرار کنید.
- برطرف مقابل تمرکز کنید. به ظاهر، هوش، بذله‌گویی یا مهارت‌های اجتماعی خودتان توجهی نداشته باشید. به پنکه‌ی سقفی، غلغل سماور در گوشه‌ای از اتاق، و شلیک خنده در پشت سر خود توجه نکنید. چنانچه توجه کامل خود را به طرف مقابل معطوف کنید، به طور خودکار خوش‌چهره، زیرک و دانا، بامزه و اجتماعی به نظر خواهید رسید.

چیزی در مورد خودتان بگویید. سال‌ها پیش، "ادموند" و "ژول دو گونکور" نوشتند: "هرگز در مورد خودتان برای دیگران صحبت نکنید، بلکه کاری کنید که آن‌ها در مورد خودشان حرف بزنند:کل هنر خوشایند بودن در این نکته نهفته است. همه این نکته را می‌دانند، و در عین حال

همه آن را فراموش می‌کنند." شاید این طور باشد. گو اینکه ممکن است در گفته‌ی برادران گونکور نکته‌ی درستی وجود داشته باشد، حرف آن‌ها ناقص است. اگر هر کس از صحبت کردن در مورد خود خودداری می‌کرد و هم‌زمان سعی می‌کرد دیگری را به صحبت در مورد خودش وادار کند، هیچ گفتگویی روی نمی‌داد. به طور قطع باید به دیگران توجه و علاقه نشان دهید، ولی باید حساب گفتگو را هم متعادل نگه دارید. اگر طرف مقابل مقداری از اطلاعات شخصی خود را ارائه دهد، شما هم باید مقداری اطلاعات شخصی‌تان را رو کنید.

- گفته‌های خود را به صورت آمیزه و ترکیبی از جمله‌های خبری "شنیده‌ام که دختر آن‌ها پرستار بچه‌ی وظیفه‌شناسی است"، پرسش‌ها "آیا شما در این محله زندگی می‌کنید؟" و مقداری اظهارنظر شخصی "من ژوستن را در سر خدمت دیده‌ام" در آورید.
- هدفتان این باشد که بین گفتن نکته‌ی جالبی در مورد خودتان و کمی خود را شیرین و دلچسب نشان دادن، تعادل برقرار کنید. (به گفته‌ی هنری ون دایک، "خودخواهی معتدل نمک گفتگو است. شما به مقدار زیادی از آن نیاز ندارید، ولی اگر آن را به طور کلی حذف کنید، همه چیز بی‌مزه خواهد شد." و به گفته‌ی مری واردریپ، "زمانی که انسان دعاهای خود را بخواند، همواره با طبقات بسیار بالا هم‌ساز خواهد شد."
- همه‌ی اعضای گروه کوچک خود را در گفتگو وارد کنید. به دنبال افراد خجالتی و محتاطی بگردید که با ناراحتی می‌خواهند چیزی بگویند،

و بـه آن‌هـا بگـویید: "پـل؟ چـیزی می‌خواستی بگویی؟" یا هـر کسـی کـه تاکنون صـحبت نکـرده است، "جـین، شما آنجا بودی، این طور نیست؟ چـه نظری داری؟"

غـریبه‌ها... هـمان دوسـتان شما هستند که هنوز آن‌ها را نمی‌شناسید.

- مارگارت لی رانبک

در یک گروه شش نفری یا کمتر، همه باید در یک موضوع درگیر شوند. چنانچه در حالی که چهار نفر راجع به موضوع صحبت می‌کنند دو نفر دیگر به آرامی و جداگانه پچ‌پچ کنند، بقیه ناراحت خواهند شد. اگـر شما دو نفر جفت جداگانه‌ای هستید، یا از گروه جدا شوید، یا در بحث عمومی شرکت کنید.

- مهارت و سلیقه به خرج دهید. یاد بگیرید به صورت و زبانِ بدن مردم نگاه کنید. طبق تعریف، گفتگو حاصل کار دو یا چند نفراست. هر چه بیشتر کمک کنید دیگران در آن شـرکت کـنند، گـفتگوی مـوفق‌تری خواهید داشت و محبوب‌تر خواهید شد.
- از پـاسخ‌های تک‌واژه‌ای خـودداری کـنید. چـنانچه طـرف مـقابل پرسشی بسته دارای یک پاسخ "بله" یا "خیر" را مطرح کند ("آیا گـلف بازی می‌کنید؟")، چیزی به پاسخ خود بیفزایـید: ("نـه، ولی هـفته‌ی قبل مسابقه‌ی گلف را در تلویزیون دیدم. آیا شما هم آن را دیدید؟") در غیر این صورت گفتگو پایان می‌یابد.
- به دنبال اشارات و علائمی بگردید که نشان می‌دهند طرف مقابل در حال از دست دادن علاقه به شما یا به گفتگو با شما است. اغلب اوقات

این بی‌علاقگی شخصی نیست. بیشتر افراد حاضر در محافل اجتماعی دارای ساعت‌هایی درونی هستند که وقت رفتن به آن‌ها را علامت می‌دهند.

قرار نیست گفتگوی سطحی و غیرجدی درخشان باشد. این نوع گفتگوها مبتذل هستند و حاوی مطلب هوشمندانه یا مهمی نیستند. این‌گونه گفتگوها برای در گردش نگه داشتن چرخ‌ها لازم هستند.
- لی گبلین

علاوه بر آن، به دلیل حد و مرزی که در گفتگوی اجتماعی وجود دارد، شما به نقطه‌ای می‌رسید که باید عمیق‌تر وارد موضوع شوید یا آن را به علت آمیزش با بقیه‌ی افراد رها سازید. گزینش اول گزینش خوبی نیست زیرا ممکن است بقیه خسته و بی‌قرار شوند. رویدادی اجتماعی محل مطلوبی برای بحث و گفتگوی عمیق و معنادار نیست.

تعداد بسیار کمی از مردم هستند که وقتی دست از گفتگو می‌کشند جالب‌تر نمی‌شوند.
- مری لاوری

اجازه دهید مقداری سکوت وارد گفتگوی شما بشود. سکوت ممکن است گرم، ترسناک، خنثی، چالش‌برانگیز یا انفعالی - تهاجمی باشد. ولی زمانی که سکوتی راحت باشد، به کسانی که در میان ما هستند و سرعت کمتری دارند، فرصت صحبت می‌دهد و موجب آرامش همه می‌شود. اگر خود شما یکی از افراد آرام‌تر هستید، به این سکوت ارج گذارید. اجازه دهید دیگران از طریق مقداری سخنان زیر لب و عبارت‌های تشویق‌کننده‌ی شما متوجه مشارکت‌تان در این فرآیند و

توجه علاقه‌مندانه‌تان به آن بشوند. انسان کسل‌کننده‌ای که از روی غرور و تکبر سخن نمی‌گوید مسئله است، نه فردی که آگاهانه و با توجه به شرایط موجود سعی می‌کند کمتر سخن بگوید. به علاوه، همواره امکان موردی که توجه مری لاوری را به خود جلب کرد، وجود دارد.

- با طرح پرسش‌های مناسب، تنور گفتگو را گرم نگه دارید (به فصل پنجم مراجعه کنید.)

نبایدها

- گفتگو را انحصاری نکنید. شما در حال گفتگو با کسی هستید، نه سخنرانی برای او. اگر مطمئن نیستید که آیا گفتگو را انحصاری کرده‌اید یا نه، حساب تعداد دقایقی را که خودتان در قیاس با دیگری صحبت می‌کنید، داشته باشید. اگر به نظر می‌رسد که گروه کوچک شما در واقع به گفته‌های شما علاقه‌مند است (که اغلب با طرح پرسش‌های خوب نشان داده می‌شود) ممکن است با روحیه‌هایی سازگار روبه‌رو شده باشید. ولی چنانچه مشارکت دیگران شامل سخنان معترضه‌ی تک‌واژه‌ای یا سکوت باشد، به معنای این است که فقط به دلیل حفظ ادب به حرف‌های شما گوش می‌دهند و شاید شما گفتگو را انحصاری کرده‌اید.
- خیلی زیاد حرف نزنید. کسانی که به تازگی با آن‌ها آشنا شده‌اید، علاقه‌ای به شنیدن حکایت طلاق شما (صرف‌نظر از اینکه چقدر ترحم‌برانگیز باشد)، شکایت‌های شما از اداره‌تان، موضوعی که

> *هیچ کس از اینکه کم صحبت کرده است توبه و اظهار ندامت نمی‌کند، بلکه اغلب از پرگویی توبه می‌کنند.*
>
> -فیلیپه دوکومینز

موجب خشم شما شده است، بالا و پایین‌های زندگی عشقی‌تان، مقدار پولی که به دست می‌آورید یا خرج می‌کنید، یا اعتیاد خاصی که با آن دست به گریبانید، ندارند. گفتگوهای عادی و سطحی، منطقه‌ای میانگیر و حایل است که زیر پرچم سفید سربازان صلح قرار دارد و کسانی که در پناه آن قرار دارند، می‌توانند بدون ترس از انفجار مین با هم گفتگو کنند. اطلاعات حساسیت‌زا، احساسی و خیلی خصوصی را به وقتی موکول کنید که رابطه‌ی عمیق‌تری با طرف مقابل برقرار کرده باشید.

- خیلی بلند صحبت نکنید. به طور قطع کسانی که این کار را می‌کنند از عمل خود آگاه نیستند. بنابراین ممکن است شما هم بدون اینکه خودتان بدانید دارای این رفتار آزاردهنده باشید. دفعه‌ی بعد که در گروهی مشغول صحبت هستید، برای لحظه‌ای به درجه‌ی صدای خود در قیاس با دیگران توجه کنید و در صورتی که دیدید چنین است، خودتان را اصلاح کنید.
- نه به میان حرف دیگران بپرید و نه جمله‌ی آن‌ها را تمام کنید. در یک جمع مؤدبانه، کسی که در حال صحبت است میدان‌دار است و دیگران باید یکی دو لحظه‌ای صبر کنند تا وقتی صحبت او تمام شد، شروع به حرف زدن کنند.

- زمانی که کسی در حال صحبت با شماست، به ساعت خود یا دور بر اتاق نگاه نکنید. همان طور که چند قرن قبل "آن سوفی سواچین" گفته است: "توجه کردن، چاپلوسی و تملقی آرام و همیشگی است." بنابراین به طرف مقابل خود توجه کنید. به این ترتیب، طرف مقابل با این اندیشه که شما گفتگوکننده‌ای فطری هستید به خانه خواهد رفت.
- تلفظ، دستور زبان یا اطلاعات ارائه شده توسط طرف مقابل را اصلاح نکنید، مگر در مورد اطلاعات ارائه شده، که اصلاح مؤدبانه‌ی آن اهمیت داشته باشد. در واقعیت امر افرادی وجود دارند که به اصلاح کردن دیگران افتخار می‌کنند. اگر با شما چنین رفتاری داشته باشند، با گفتن "سپاسگزارم" به گفته‌های خود ادامه دهید.
- صرف‌نظر از اینکه چقدر سؤالتان غیرمستقیم، زیرکانه و ماهرانه باشد، حتی تصور درخواست راهنمایی و توصیه از یک لوله‌کش، کاردان رایانه (که این روزها خیلی عمومیت دارد)، دلال سهام، متخصص منظره‌سازی یا سایر افراد حرفه‌ای را هم نکنید.

> *کسی که با شما صحبت می‌کند و هرگز مستقیم به شما نگاه نمی‌کند بلکه به دور و بر اتاق نگاه می‌کند، به دنبال پاسخ به پرسش‌های همیشگی مهمانی‌های عصرانه است و می‌خواهد بداند امروز چه کسی در مهمانی دعوت دارد؟*
>
> *-لتیتیا بالدریج*

- از اصطلاحات خاص و سخنان دست و پا شکسته، زبان خودی، زبان

عامیانه یا مستهجن در مراسم اجتماعی استفاده نکنید، مگر اینکه مطمئن باشید با افرادی مثل خودتان صحبت می‌کنید... یا طرف مقابل از قبل این کار را شروع کرده باشد.

- روی دست کسی بلند نشوید. اگر کسی تعریف می‌کند که یک هفته در پاریس بوده است، با تعریف زمانی که یک ماه به پاریس رفته بودید روی دست او بلند نشوید. به طور قطع می‌توانید در مورد مسائل دوست‌داشتنی مشترکتان در پاریس با هم صحبت کنید، ولی در مورد ندزدیدن شادمانی طرف مقابل از او دقت کنید. حتی خودتان هم بعد از این رفتار خودتان خوشتان نخواهد آمد.
- قبل از گفتن یک لطیفه دو بار فکر کنید. (به فصل ششم مراجعه کنید.)
- فرض نکنید که طرف مقابل ازدواج کرده است. به جای طرح سؤالاتی مثل "آیا ازدواج کرده‌اید؟" یا "آیا بچه دارید؟" بگویید: "در مورد خانواده‌تان با من حرف بزنید." یا "آیا خانواده‌تان در این منطقه هستند؟"
- در مورد بچه‌هایتان به تفصیل صحبت نکنید، مگر با دوستانی که آن‌ها را می‌شناسند و به راستی علاقه دارند در این مورد بدانند. پرسش

والدین بچه‌های کوچک باید بدانند که بچه‌هایشان مثل خود آن‌ها برای دیگران جذاب نیستند، و تعداد کسانی که چنین احساسی به بچه‌های آن‌ها دارند، خیلی اندک است و شاید در حد صفر باشد.

-باربارا والترز

"حال بچه‌هایتان چطور است؟" مثل پرسش "حالتان چطور است؟" است و کسی که چنین پرسشی می‌کند، انتظار دارد شما در پاسخ بگویید: "خوبند" و به سراغ موضوعی بروید که برای آن‌ها جالب‌تر باشد.

موقعیت‌های ویژه

- اگر اشتباه فاحشی کردید، چه باید بکنید؟ در اصل چرا نباید مرتکب اشتباهاتی بشوید؟ همه اشتباهاتی می‌کنند. بنابراین نترسید. گفتن چیزی که موجب پشیمانی شما شود، ریختن نوشابه یا نام کسی را اشتباه گفتن، همه جزو رویدادهای معمولی هستند. اگرچه بعضی این اشتباهات را به نحوی کنایه‌آمیز یا با شوخی برگزار می‌کنند ("من از نظر بی‌سلیقگی شهره‌ی خاص و عام هستم"، "آیا به راستی من این حرف را زدم؟")، مقبول‌ترین برخورد با آن یک معذرت‌خواهی از صمیم قلب ("به راستی متأسفم، فردا به شما زنگ خواهم زد تا ببینم چطور می‌شود آن را جبران کرد") و فراموش کردن موضوع و عدم اشاره‌ی بعدی به آن است. (جهت دریافت کمک بیشتر در مورد اشتباهات فاحش به فصل هفتم مراجعه کنید.)
- چنانچه در محفلی با افرادی مشهور برخورد کردید، بهترین حالت این است که کسی شما را به آن‌ها معرفی کند، ولی خودتان هم می‌توانید با درایت و کاردانی خود را به آن‌ها معرفی کنید، البته به شرطی که رسیدن به آنان به معنای کنار زدن افراد مختلف و عبور دشوار از میان جمعیت نباشد. به چند معیار راهنما در این زمینه توجه کنید:

۱) زبان نریزید و پشت هم حرف‌های مبالغه‌آمیز ردیف نکنید ـ بعید است که حرف‌های شما برای آن‌ها تازگی داشته باشد. عبارتی تأییدآمیز یا جمله‌ای مختصر در مورد دستاورهای آن‌ها کافی خواهد بود: "من کار شما را بسیار تحسین می‌کنم."

۲) مختصر صحبت کنید و زود کنار بروید تا دیگران هم یک دقیقه بتوانند با آن‌ها صحبت کنند. اگر دلیل خاصی برای صحبت با فرد مورد نظر دارید، محفل عمومی جای مناسبی برای آن نیست. از یکی از همراهان فرد مذکور بپرسید بهترین راه برای تماس با او یا دستیاران و گروه اداری‌اش چیست.

۳) از اینکه فرد مورد نظر نسبت به آنچه تصور می‌کردید جوان‌تر، پیرتر، چاق‌تر، کوتاه‌تر یا بلندتر است، ابراز شگفتی نکنید.

۴) هیچ وقت به کسی که در حال خوردن است یا سعی دارد استراحت کند، نزدیک نشوید.

۵) از نام کوچک او استفاده نکنید، مگر اینکه از شما بخواهد این کار را بکنید. صرف‌نظر از اینکه او چقدر به نظر شما خودمانی و آشنا می‌رسد، شما برای او بیگانه‌اید.

۶) اگر احساس می‌کنید مجبورید دستخط و امضایی از او بگیرید، از قبل قلم و کاغذی آماده کنید.

۷) خیلی سریع از اینکه آخرین فیلم او را ندیده‌اید یا آخرین کتاب او را نخوانده‌اید، عذرخواهی نکنید.

چنانچه از قضا مشغول گپ زدن با چهره‌ی معروف مورد نظر شدید، از

طرح پرسش‌هایی جهت‌دار که بارها و بارها به آن پاسخ داده شده است، خودداری کنید: ("وقتی... کردید چه احساسی داشتید؟" یا بدتر از آن "آیا تاکنون با مدونا ملاقات کرده‌اید؟" بلکه پرسشی خنثی مطرح کنید: "آیا فرصت داشته‌اید نقاط زیادی از شهر ما را ببینید؟"، "می‌دانید الآن در اینجا فصل گردباد است. آیا تاکنون گردبادی دیده‌اید؟"

افراد مشهور اغلب بیشتر از صرف حرفه‌ی خود معلومات دارند، بنابراین می‌توانید در مورد موضوعات مختلف نظیر انواع ورزش‌ها، مسافرت‌ها، باغبانی، کتاب‌های جدید، جمع‌آوری تمبر، حیوانات یا آشپزی با آن‌ها صحبت کنید.

بعضی مردم بوده‌اند که در محفلی به یک نفر که قیافه‌ی آشنایی داشته نزدیک شده و پرسیده‌اند: "آیا من شما را می‌شناسم؟ آیا شما فلانی نیستید؟ آیا شما انسان مهمی هستید؟" به راستی که!

موضوعات گفتگو

گردهمایی‌های اجتماعی دارای موضوعات گفتگوی بسیار گسترده‌ای است و هرگونه فهرست گفتگوی پیشنهادی جنبه‌ی قراردادی دارد. موضوعی که برای یک جمع قابل قبول و حتی دوست‌داشتنی است، ممکن است برای جمعی دیگر واقع در چند متر آن طرف‌تر غیرقابل قبول و شاید فاجعه‌آمیز باشد. کلید موفقیت در تشخیص موضوع مورد گفتگو، شناخت شنوندگان است. زمانی که با خانواده و دوستان یا کسانی که

سال‌ها همکارتان بوده‌اند هستید، به احتمال می‌توانید در مورد هر موضوع دلخواهی صحبت کنید.

به هر حال وقتی با افرادی تماس دارید که با آن‌ها سابقه‌ی دوستی ندارید و در یک محفل کسب و کاری یا اجتماعی قرار دارید که در آن تنها گفتگوهای عادی و سطحی انجام می‌شود، ممکن است بخواهید با فهرست‌های زیر آشنا شوید و در مورد موضوعاتی که باید یا نباید راجع به آن‌ها صحبت کنید، چیزهایی یاد بگیرید. این کار به طور اساسی به شما در زمینه‌ی رعایت قاعده‌ی گفتگوی کوتاه کمک می‌کند. مهم‌ترین هشدار خودداری از موضوعات جدال‌برانگیز است. به دنبال موضوع‌های ساده‌ای بگردید که دارای منافع عمومی است و موجب رنجش احتمالی کسی نمی‌شود.

امروزه در بسیاری از گردهمایی‌ها پول یکی از موضوعات مورد علاقه است. صفحه‌ی مالی روزنامه‌ها همانند صفحات ورزشی و سرگرمی آن‌ها با اشتیاق خوانده می‌شود. به احتمال زیاد هیچ مهمانی عصرانه‌ای را پیدا نمی‌کنید که در آن در مورد مالیات‌ها، هزینه‌ی زندگی یا قیمت مستغلات بحث و گفتگو نشود. در محافل شایعه‌سازی و سخن‌چینی، تنها موضوعی که می‌تواند با موضوع "فلانی با بهمانی چه کرد؟" رقابت کند، موضوع "فلانی چقدر برای فلان چیز پرداخت؟" است.

ـ هرب گولدبرگ و رابرت تی. لوئیس

باید بر احساس و قوه‌ی تمیز شخصی خود در مورد موضوعات مناسب تکیه و اعتماد کنید. به عنوان مثال، در گذشته صحبت در مورد پول در

مجالس اجتماعی ممنوع بود، ولی در بسیاری از گردهمایی‌های امروزی، پول یکی از موضوعات جالب برای گفتگو است.

موضوعات مطلوب

- حکایت‌ها، عقاید، مشاهدات
- کتاب‌ها
- تغییرات آب و هوا
- رویدادهای اجتماعی، موضوعات اجتماعی
- سفرهای روزانه از شهر به حومه و بالعکس
- خانواده، خانواده‌ی آن‌ها و خودتان
- کارتون‌های مورد علاقه‌ی طرفین
- غذاهایی که برای پذیرایی استفاده می‌شود
- سرگرمی‌ها
- رویدادهای محلی
- فیلم‌های سینمایی
- ابزارهای جدید
- رستوران‌های جدید شهر
- مقالات غیر بحث‌برانگیز روزنامه‌ها
- حیوانات خانگی
- مستغلات
- ورزش

- نمایش‌های تلویزیونی
- هنرها
- ترافیک
- برنامه‌های تعطیلات
- هوا

موضوعات نامطلوب

- مهمانی و جشنی که دیگران به آن دعوت نشده بودند
- شبکه‌بندی بسیار آشکار و مشخص
- اظهار نظر در مورد نحوه‌ی پوشش و آرایش، رفتار و سخن گفتن دیگران
- اعتراض و شکایت
- موضوعات محرمانه
- موضوعات جدال‌برانگیز (مثل سقط جنین، خودکشی حمایت شده، مجازات قانونی، نظام رفاهی، آموزش آداب مذهبی و امور جنسی در مدارس و غیره)
- انتقاد از سازمان‌ها وافراد
- مرگ و میر
- گزارش‌های تفصیلی و جزء به جزء دلاوری‌هایتان در گلف یا سایر ورزش‌ها
- افشاگری‌های خانوادگی

- سخن‌چینی و شایعه‌سازی
- توضیح مفصل مسافرت‌هایتان
- پول
- شکست‌ها، نقایص و نقطه ضعف‌های اخلاقی
- مسائل شخصی
- امور سیاسی
- قیمت اجناس
- تکرار یک نمایش تلویزیونی که دیده‌اید
- امور مذهبی
- حقوق و دستمزد مال خودتان و آن‌ها
- امور جنسی
- زندگی عشقی طرف مقابل
- مسائل کاری
- بچه‌هایتان و وضعیت درخشان آن‌ها
- موضوع طلاق خودتان
- نوه‌هایتان
- تندرستی و بیماری خودتان

درگیر شایعه‌پراکنی و سخن‌چینی نشوید... کسانی که به دیگران تهمت و افترا می‌زنند، همیشه مقداری از آن به خودشان برمی‌گردد.

- آن لاندرز

عبارات آغازگر گفتگو

یک روش کلاسیک برای شروع گفتگو این است که در مورد گردهمایی

مورد نظر یا محیط اطراف اظهار نظری کوتاه کنیم و سپس یک پرسش باز مطرح کنیم: "شنیده‌ام که روبرت و جولیا آن باغ گل سرخ شگفت‌انگیز را خودشان درست کرده‌اند. چقدر با آن‌ها آشنایی دارید؟"

نخستین بار که نوبت سخن گفتن به شما می‌رسد، عباراتی مثل عبارات زیرا را مطرح کنید:

"آن فریمن هستم (در حالی که دست می‌دهید). ما در پیک‌نیک سال قبل با یکدیگر ملاقات کردیم."

"شما متخصص رایانه‌های بزرگ هستید یا رومیزی؟"

"آیا طرفدار گروه لیکرز هستید؟"

"آیا زیاد به سینما می‌روید؟ خود من سینما رو هستم و به دنبال سایر طرفداران سینما می‌گردم."

"آیا در این محله تازه وارد هستید؟ آیا در حال نقل مکان به اینجا هستید؟ اگر کمکی از دست من برمی‌آید، بگویید."

"آیا تازگی کتاب خوبی خوانده‌اید؟"

"به نظر شما امروز گرمای هوا بیش از روزهای دیگر نبود؟"

"تعطیلات آخر هفته‌ی خوبی داشتید؟"

"آیا می‌دانید خانمی که در آنجا ایستاده شهردار جدید ماست؟ او نه تنها زیباست، بلکه بسیار توانا هم به نظر می‌رسد."

"آیا متوجه دیوار سنگی حیاط پشتی شدید؟"

"آیا وارد آن شاخه‌ی بسته‌ی شاهراهی که به اینجا می‌رسد شدید؟"

"آیا شما باغبانی می‌کنید؟ داشتم فکر می‌کردم چگونه از دست

خرگوش‌ها خلاص شوم و به نظرم رسید از شما بپرسم. آیا در این زمینه نظریه‌ای دارید؟"

"آیا همه‌ی حاضران در این جمع را می‌شناسید؟"

"آیا تعداد زیادی از مهمانان را می‌شناسید؟"

"می‌دانید ساعت چند است؟"

"آیا در این حوالی زندگی می‌کنید؟"

"به نظر می‌رسد همه از مهمانی امشب لذت می‌برند."

"مرا ببخشید، آیا می‌دانید آقایی که با کراوات سبز در آنجا ایستاده کیست؟ گمان می‌کنم در جایی او را ملاقات کرده‌ام، ولی نمی‌توانم محل آن را به خاطر بیاورم."

"آیا روی بالکن رفته‌اید؟ منظره‌ی آنجا خیلی جالب است."

> *گفتگوی آرمانی باید رد و بدل کردن فکر باشد، نه آن‌طور که افراد نگران از کمبودها و نقایص تصور می‌کنند، یک نمایش شیوای بذله‌گویی یا سخن‌پردازی.*
> *ـ امیلی پُست*

"آیا مدت زیادی است که در اینجا اقامت دارید؟"

"آیا با آن خانم که لباس قرمز پوشیده صحبت کرده‌اید؟ او همه چیز را در مورد کف‌بینی می‌داند."

"سلام! من باربارا باولز هستم، خواهر بتسی از بوستون."

"سلام! من والفورد اسپرینگز هستم، جنابعالی؟"

"میزبانانمان را از چه طریق می‌شناسید؟"

"در این اواخر وضع زندگی‌تان چگونه بوده است؟"

"خیال نمی‌کنم نام این آواز را بدانید."

"تصور نمی‌کنم فیلم جدید کرگ هارلی را دیده باشید؟"

"اگر شما همان کسی باشید که تصور می‌کنم، جالب‌ترین چیزها را در مورد شما شنیده‌ام."

"شنیده‌ام که رئیس جدید جشنواره‌ی سینکودِ مایو شده‌اید، تبریکات مرا بپذیرید!"

"من همین امروز بهترین کتابی راکه تاکنون خوانده‌ام تمام کردم. اگر وقت داشته باشید، شاید بخواهید نگاهی به آن بیندازید."

"من با شرکت شما آشنایی ندارم. ممکن است مقداری در مورد آن برایم تعریف کنید؟"

"من به راستی منتظر تعطیلات پایان هفته هستم، شما چطور؟"

"من نام شما را در فهرست بازیکنان باشگاه تنیس دیدم. آیا ممکن است یک نفر را برای دادن درس تنیس به من معرفی کنید؟"

"یک بار یک لیوان نوشابه را روی یک قالی نو ریختم، از آن زمان تاکنون از خوردن یا نوشیدن هر چیز در این‌گونه محافل می‌ترسم."

"شنیده‌ام شما ستاره‌شناس هستید. آیا علاقه‌تان به ستاره‌ها به دوران کودکی‌تان برمی‌گردد یا تازگی‌ها به این رشته علاقه‌مند شده‌اید؟"

"من شما را در این حوالی دیده‌ام، ولی تصور نمی‌کنم به هم معرفی شده باشیم. نام من جولیا رومرو است."

"در شگفتم چه کسی این غذا را درست کرده است. پیش غذا به همان اندازه که غیرمعمول است، خوش‌مزه هم هست."

"من و همسرم تازگی به این محله آمده‌ایم. ما در سه خانه آن طرف‌تر زندگی می‌کنیم. آیا پرستار بچه‌ی خوبی در این حوالی می‌شناسید؟"

"بگویید آیا در پاییز گذشته خرسی در این حوالی دیده‌اید؟"

"دیدن کودکانی که در پارک بازی می‌کردند مرا به یاد تابستان‌هایی انداخت که بچه بودم. در زمان کودکی تعطیلات خود را چگونه می‌گذراندید؟"

"یک نفر به من گفت که باید بیایم و با شما صحبت کنم."

"این موسیقی مرا به یاد شانزده سالگی‌ام می‌اندازد که موسیقی همه چیزم بود. آیا شما هم همین‌طور بودید؟"

"ما تازه به این محله آمده‌ایم. اینجا چقدر سرد خواهد شد؟"

موفقیت گفتگو بیش از آنکه ناشی از بذله‌گو بودن باشد، ناشی از ایجاد بذله‌گویی در دیگران است: کسی که بعد از گفتگو با شما از خود و بذله‌گویی خودش راضی است، از شما هم بسیار خشنود و راضی خواهد بود.

ـ لا برویه

"چه چیزی شما را به این قسمت کشور می‌آورد؟"

"چه چیزی شما را به این منطقه آورد؟"

"در مورد قفسه‌های کتابی که دیو ساخته است چه نظری دارید؟"

"آیا امسال تابستان به جای خاصی می‌روید؟"

"شما اندام مناسبی دارید. ممکن است بپرسم از چه رژیمی استفاده می‌کنید؟"

"می‌دانم که در کار خرده‌فروشی هستید. به طور کلی اینترنت چه تأثیری بر کسب و کار شما داشته است؟"

اگر او گفت... شما بگویید...

به الگوی زیر توجه کنید: پاسخ مناسب به دنبال هر پرسش آمده است تا توپ گفتگو را در هوا نگه دارد.

اگر او گفت	شما بگویید
• "سلام! من جان کوکوران هستم."	○ "از ملاقات شما خوشحالم. من تونیا هوگس، یکی از دوستان و همکاران جنی هستم. چقدر جنی و وینس را می‌شناسید؟"
• "اووم، من شما را می‌شناسم؟"	○ (در حالی که می‌خندید) "خوب، خودتان بهتر می‌دانید. من جسیکا آلبانی هستم و پایین این خیابان زندگی می‌کنم. آیا شما هم در این منطقه زندگی می‌کنید؟"
• "من به راستی دستپاچه شده‌ام ولی هر کار می‌کنم نام شما را به خاطر نمی‌آورم."	○ "خواهش می‌کنم فکرش را نکنید. برای من هم پیش آمده است که نام کسی را فراموش کرده‌ام. اسم من لروی آش است.

گمان می‌کنم ما سال گذشته در مهمانی تعطیلات با هم ملاقات کردیم. آیا شما آنجا نبودید؟"

• "ما هفته‌ی قبل به این محل آمده‌ایم."

○ "خوش آمدید! از اینجا خوشتان خواهد آمد. خوشحال خواهم شد هر چه بتوانم در مورد منطقه و نام و مشخصات ساکنان و معلم‌های پیانو به شما بگویم. آیا به این جور چیزها نیاز دارید؟

• "آیا مجموعه‌ی چای‌خوری بچه‌ها را دیده‌اید؟"

○ "نه! کجاست؟ آن را به من نشان خواهید داد؟ آیا مورد علاقه‌ی شما هم هست؟"

• "آیا در این محل زندگی می‌کنید؟"

○ "نه، من در ناحیه‌ی ناش ویلیج زندگی می‌کنم. شما کجا سکونت دارید؟"

• "آیا می‌دانید کوارتت قرار است چه موقعی اجرا شود؟"

○ "حدود ساعت هشت. آیا به موسیقی علاقه دارید؟"

• "من هیچ‌کس را در اینجا نمی‌شناسم. شما چطور؟"

○ "من دو نفر را می‌شناسم. با من بیایید تا شما را معرفی کنم. اگر هیچ کس را نمی‌شناسید، چگونه به اینجا آمدید؟"

عبارات پایانی

زمانی که باید به سراغ گروه دیگری بروید، می‌توانید با گفتن چنین عبارت‌هایی به‌گفتگوی خود پایان دهید:

(یک دست دادن محکم و) "از گفتگو با شما بسیار خوشحال شدم."

"مرا ببخشید، من باید به دستشویی بروم."

"هنوز صدای مادرم در گوشم زنگ می‌زند که می‌گفت با افراد مختلف اختلاط کن! آمیزش کن!" فکر می‌کنم باید به حرف او گوش دهم... خوب، می‌دانید، اختلاط با دیگران کار خوبی است!"

"من باید ناهار بخورم. این کارت من است. اگر علاقه‌مند بودید، وقتی آزاد بودید به من زنگ بزنید."

"من باید بروم و یک کلمه به فرانک بگویم، ولی امیدوارم روزی دوباره یکدیگر را ببینیم."

"بیش از این شما را به خودم منحصر نمی‌کنم. از صحبت با شما خیلی لذت بردم."

"امیدوارم از بقیه‌ی مهمانی لذت ببرید."

"یک نسخه از مقاله‌ی مورد بحث‌مان را برای شما خواهم فرستاد."

"باید بروم و یک نوشابه بنوشم. شاید بعد باز یکدیگر را ببینیم."

"باید بروم کم‌کم خداحافظی کنم، ولی خیلی از مصاحبت شما لذت بردم."

"به امید روزی که دوباره یکدیگر را ببینیم."

"باید گشتی بزنم، تعداد زیادی هستند که آن‌ها را نمی‌شناسم."

"می‌بینم که کریس دوج اینجا است. چرا با من نمی‌آیید تا شما را به او معرفی کنم."

"به نظرم قبل از اینکه کیک‌های شکلاتی تمام شود، باید سری به میز بوفه بزنم."

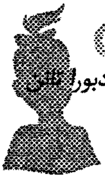
"آشنایی شما برای من فرصت مغتنمی بود."

"می‌خواهم قبل از اینکه لی مهمانی را ترک کند، با او صحبت کنم."

"ماریا دارد به من علامت می‌دهد، بهتر است ببینم چه می‌خواهد."

فصل سیزدهم

گفتگو با هر کس
در محل‌های عمومی



زندگی هر کس مجموعه‌ای از گفتگوهاست.

ـ دبورا تانن

پیشگفتار

گفتگو در محل‌های عمومی در قرن گذشته به شدت کاهش یافته است. به طور کلی به دلیل وجود خودرو و تلویزیون، مردم دیگر برای گپ زدن در کنار خیابان و جلوی مغازه‌های شهر نمی‌ایستند. به علت تأثیر "عجله کن! عجله کن!" زندگی کسب و کاری امروزی و پاسخ‌های فوری رایانه‌ها، ما از ایستادن در صف‌ها احساس ناراحتی و بی‌صبری می‌کنیم. درگیر گفتگو شدن با یک نفر دیگر ممکن است آهنگ حرکت ما را آهسته کند. اگر نوبت رسیدگی به کار شما رسیده باشد و فرد جلویی شما هنوز بخواهد با مسئول مربوط حرف بزند، چه احساسی پیدا می‌کنید؟

به هر حال زمان‌هایی می‌رسد که مجبورید در جاهای مختلفی در

فاصله‌ی بین خانه و محل کار خود چند کلمه‌ای با افراد مختلف صحبت کنید: محل‌هایی مثل فرودگاه، هواپیما، سوپرمارکت، کتاب‌فروشی، خشکشویی، اتاق انتظار پزشک، آزمایشگاه، چایخانه، کنسرت، صف سینما، پارک، اداره‌ی پست و ده‌ها محل دیگر.

افرادی که در محل‌های عمومی با آن‌ها برخورد می‌کنید، دو گونه‌اند: کسانی که آن‌ها را می‌شناسید و افرادی که برایتان ناشناس هستند. بین کسانی که می‌شناسید، بعضی ممکن است بستگان اجتماعی شما باشند، و دیگران هم شاید با شما ارتباط کسب و کاری داشته باشند. گفتگو با وابستگان اجتماعی از گفتگو با هر کس دیگری راحت‌تر است زیرا با آن‌ها تاریخ و سابقه‌ی مشترکی دارید، می‌دانید در چه موردی با آنان گفتگو کنید و می‌توانید حرف‌های شخصی زیادتری بزنید. با کسانی که در محل کارتان مشغول هستند، در مقایسه با غریبه‌ها، برخورد گرم‌تری دارید ولی فقط به این دلیل که در خارج از محیط کار خود با هم برخورد کرده‌اید، خیلی سریع با آنان دوست و رفیق نمی‌شوید. مقداری وقار و کمی رسمی بودن هم لازم است. با غریبه‌ها مؤدبانه برخورد می‌کنید، لبخندی می‌زنید و سری تکان می‌دهید تا به آن‌ها نشان دهید که خوشبختی‌شان را آرزو دارید و در صورتی که با آن‌ها وارد گفتگو شوید، بیشتر در مورد امور عمومی و عادی است.

جلسات اتفاقی اغلب کوتاه‌تر از این است که بتوان در آن‌ها گفتگویی معنادار به عمل آورد. در این جلسات، برعکس، بی‌محتواترین گفتگوها قابل قبول و درواقع مناسب هستند. گفتن عباراتی ملایم و شیرین،

روشی است برای اینکه نشان دهیم با یک انسان روبه‌رو هستیم بدون اینکه به حریم شخصی او وارد شویم یا بخواهیم در عرض چند دقیقه به صورت بهترین دوستان هم درآییم.

بیشتر اوقات ردوبدل کردن یک عبارت ساده کفایت می‌کند: "ای کاش یک چرخ دستی پیدا می‌کردم. می‌خواستم چند قلم کالا بردارم."، "من هم همین کار را می‌کنم." یک آه حاکی از دلسوزی، تکان دادن سر، و تمام.

در موارد دیگر، زمانی که بیش از چند دقیقه با یک نفر همراه هستید، گفتگوی شما با هم ممکن است گسترش یابد. ولی هر دو طرف باید مطمئن شوند که فرد دیگر به ادامه‌ی گفتگو علاقه‌مند است. چنانکه یک نفر بخواهد گفتگو کند و دیگری تمایلی به این کار نداشته باشد، گفتگویی ایجاد نخواهد شد. وقتی یک اظهارنظر از یک طرف با اظهارنظر و پرسشی از سوی دیگری روبه‌رو شود، و در مقابل یک اظهارنظر و پرسش به همراه داشته باشد، احتمال اینکه گفتگویی اتفاقی و فی‌البداهه در راه باشد زیاد است.

در محل‌های عمومی، مردم با وضعیت عجیب بودن یا نبودن در محل مواجه هستند. به همین دلیل است که شما با افراد دور و برتان سلام و علیک می‌کنید ولی وارد رابطه‌ای تمام عیار نمی‌شوید.

به علت تغییر اولویت‌های فرهنگی ـ که به طور عمده ناشی از انزوا به دلیل روزهای کاری طولانی، ساعت‌های طولانی تنهایی در مسیر خانه به محل کار و برعکس، و ساعت‌های متمادی جلوی تلویزیون است ـ بیشتر ما به طور معمول احساس انزوا و تنهایی می‌کنیم. بسیاری از ما تصور

می‌کنیم که دیگران خلوت و تنهایی، منابع، امکانات و موفقیت ما را تهدید می‌کنند. به این دلایل است که تماس‌ها و برخوردهایی که در محیط‌های عمومی داریم حتی‌الامکان باید محبت‌آمیز، حمایت‌کننده و صمیمانه باشد، تا نه تنها حسن نیت ما را نشان دهد، بلکه آرامش و سلامت بلندمدت ما را تأمین کند.

بایدها

- در موقعیت‌های مناسب، با لبخند و تکان دادن سر با دیگران خوش و بش کنید. سلام و درود طرف مقابل را در همان سطحی که ابراز شده، پاسخ دهید: "روز خوبی است."، "بله، حق با شماست." بدیهی است که سطح خوش و بش کردن‌ها بسته به اینکه شخص مقابل برای شما ناشناس باشد، همکارتان باشد یا یکی از دوستان قدیمی‌تان، فرق می‌کند. یکی از اصولی که هنوز می‌توانید آن را به کار گیرید این است که سطح صمیمیت، اظهار علاقه یا طول گفتگوی خود را با طرف مقابل میزان کنید. همگامی و سازگاری موجب راحتی و محبت متقابل می‌شود.

آیا می‌دانید تعریف و تمجید چیست؟ تعریف و تمجید از دیگران چیزی است که وقتی نمی‌دانید چه چیز دیگری بگویید، می‌گویید.

ـ کنستانس جونز

- از طرف مقابل تعریف و تمجید کنید، البته به شرطی که خیلی شخصی نباشد: "چه بچه‌ی دوست‌داشتنی و نازی دارید!"، "نمی‌توانم

از تحسین کردن چترتان خودداری کنم."، "آیا ممکن است بگویم که در برخورد با مسئول پذیرش به نحوی شگفت‌آور شکیبایی به خرج دادید؟"، "من با پیامی که روی تی‌شرت شما نوشته شده موافقم."، "این نژاد سگ مورد علاقه‌ی من است."

- از مزیت نشانه‌های چشمی جهت مشخص کردن پایه‌ی گفتگوی خود استفاده کنید: آیا چرخ‌دستی طرف مقابل پر از تجهیزات باغبانی است؟ آیا آن‌ها دارای یک سگ شکاری هستند؟ آیا از کفش‌های دوندگی مشابهی که شما دارید استفاده می‌کنند؟ آیا بچه‌ها همراهشان هستند؟ آیا چمدان آن‌ها پوشیده از برچسب‌هایی از سرتاسر جهان است؟ آیا گرمکنی از آموزشگاه شما را پوشیده‌اند؟
- به حریم شخصی دیگران احترام بگذارید. زمانی که در اجتماع قرار دارید، حالت غیرتهدیدآمیز و برخورد محترمانه اهمیت دارد. چنانچه دیدید کسی کاری غیرعادی انجام می‌دهد، لباسی غیرعادی پوشیده است یا چیزی غیرعادی را مطالعه می‌کند، از او نخواهید دلیل آن را برای شما توضیح دهد.
- کسانی را که از صندلی چرخدار استفاده می‌کنند، در حوزه‌ی دید خود بیاورید. تعداد زیادی از مردم به اتاقی پر از افراد غریبه‌ای که کم و بیش همتراز چشم آن‌ها قرار می‌گیرند لبخند می‌زنند و کسانی را که در این سطح قرار ندارند، فراموش می‌کنند. هیچ برخورد خاصی برای این‌گونه افراد لازم نیست. تنها لازم است زمانی که به حاضران سلام

می‌گویید، پرسشی را مطرح می‌کنید یاگفتگویی را آغاز می‌کنید، همه را در نظر بگیرید.

- چنانچه در کنار کسی ایستاده‌اید که عصایی سفید در دست دارد ادب ایجاب می‌کند که سلام کنید و عبارتی در مورد سردی یا رطوبت هوا یا محیط به آن بیفزایید. او می‌داند که در کنارش ایستاده‌اید، بنابراین از اینکه با سخنان خود موجب وحشت او شوید، نگرانی نداشته باشید. یک پرسش ساده ("آیا پیش از این هم در اینجا زندگی کرده‌اید؟"، "آیا تاکنون به این گوینده گوش داده‌اید؟"، "آیا اولین بار است که به فونیکس می‌آیید؟") به شما نشان می‌دهد که آیا او به گفتگو علاقه‌مند است یا خیر.

نبایدها

- در مورد غریبه‌ها اجباری ندارید که سخن خود را با گفتن نام خود و دست دادن شروع کنید، اگرچه گاهی بعد از یک گفتگوی خوب و مناسب ممکن است بخواهید برای تقویت آشنایی خودتان این کار را بکنید.
- چنانچه طرف مقابل به تمایل شما پاسخ نمی‌دهد، هرگز به گفتگو کردن اصرار نکنید. صرف‌نظر از اینکه چقدر از ایستادن توی صف یا نشستن در اتاق انتظار خسته و

آنان تنها به این علت حرف می‌زنند که تصور می‌کنند صدا بیش از سکوت کنترل‌پذیر است.
ـ مارگارت هالیسی

کسل هستید، سایر افراد الزامی در سرگرم کردن شما ندارند. ممکن است این نکته بدیهی به نظر برسد، ولی بعضی‌ها چنان نیاز شدیدی به حرف زدن دارند یا به قدری به چیرگی برطرف مقابل مصمم هستند که به نظر می‌رسد ایما و اشاره‌ی او به اینکه می‌خواهد تنها باشد، در آن‌ها تأثیری ندارد.

- به گفتگو با بغل‌دستی‌تان در هواپیما، قطار، اتوبوس یا مترو اصرار نکنید. اگر شما کسی هستید که از گپ زدن با غریبه‌ها لذت می‌برید، به دنبال روش‌های دیگری برای گذران وقت خود باشید، زیرا شانس پیداکردن فرد دیگری که او هم به گپ زدن با غریبه‌ها علاقه‌مند باشد بسیار کم است. رفتار تأیید شده و مقبول در این محل‌ها این است که در حالی که در جای خود می‌نشینید، مؤدبانه به آن‌ها لبخند بزنید و سری تکان دهید.

چنانچه با کسی همسفرید که مرتب سعی می‌کند با شما گفتگو کند، او را با گفتن عباراتی نظیر عبارت‌های زیر از سرِ خود باز کنید:

"مرا ببخشید، من باید در این پرواز بخوابم."

"من در هواپیما نمی‌توانم خوب بشنوم، بنابراین از گفتگو لذت نمی‌برم."

"متأسفم، من تمام روز منتظر این پرواز بودم تا بتوانم آرام بگیرم و استراحت کنم."

"من هرگز در طول پرواز صحبت نمی‌کنم، زیرا این کار مرا مضطرب می‌کند."

"من به راستی نیاز دارم که تنها باشم."

"احساس می‌کنم دارم سرما می‌خورم و صحبت کردن برایم خوب نیست. متأسفانه، خیلی خوب هم نمی‌شنوم."

"تصور می‌کنم دارم مریض می‌شوم و در واقع نباید نفسم به نفس شما بخورد."

"گلویم به شدت درد می‌کند و باید به آن استراحت بدهم. امیدوارم گلودرد میکروبی نباشد."

- هرگز کسی راکه نمی‌شناسید با دست لمس نکنید. صرف‌نظر از اینکه ضربه‌ای که به بازوی او می‌زنید یا دستی که روی شانه‌اش می‌گذارید چقدر دوستانه باشد، بیشتر اوقات این کار شما فضولی، تهدید و رفتاری ناخوشایند تلقی می‌شود.
- از طرح پرسش‌های بسیار شخصی و خصوصی بپرهیزید. تشخیص این موضوع به شعور خود شما بستگی دارد، ولی به طور کلی پرسش‌های زیر نامناسب به نظر می‌رسند:

"آیا ازدواج کرده‌اید؟"

"آیا فرد مهمی هستید؟"

"آیا مطمئن هستید که می‌توانید در صورت اضطرار آن پنجره را باز کنید؟"

"آیا موهایتان را فر می‌کنید؟"

"آیا فرزند دارید؟"

"در خانه زندگی می‌کنید یا در آپارتمان؟"

"آیا می‌دانید سیگار کشیدن چقدر ضرر دارد؟"

"آیا تاکنون در مورد پرداختن به برنامه‌ای ورزشی فکر کرده‌اید؟"

"چند سالتان است؟"

"همیشه می‌خواستم از کسانی که داستان‌های عشقی می‌خوانند علت این کارشان را بپرسم. آیا شما می‌توانید دلیل این کار را به من بگویید؟"

"چقدر برای بلیت خود پرداخته‌اید؟"

"از کدام دانشکده فارغ‌التحصیل شده‌اید؟"

"چرا چکمه‌ی گاوبازها را پوشیده‌اید؟"

موقعیت‌های ویژه

- اگر کسی روی تکمه‌ی لباس یا پیراهن خود پیامی نوشته یا در نقطه‌ای آشکار از بدن خود خالکوبی کرده است، اشاره کردن به آن اغلب قابل قبول و گاهی خوشایند است.
- ممکن است در حالی که عجله دارید و دیرتان شده است، به کسی برخورد کنید که می‌خواهد با شما گپ بزند. با گفتن عبارتی مثل عبارات زیر از دست او خلاص شوید:

"ببخشید که سخنتان را قطع می‌کنم، ولی من باید به طور کامل به برنامه‌ی کار امروزم برسم. ممکن است بعد به من زنگ بزنید؟"

"چه غم‌انگیز! مدت‌ها بود که دوست داشتم شما را ببینم. ولی الان حتی برای یک لحظه هم نمی‌توانم توقف کنم. می‌شود امشب به شما زنگ بزنم؟"

"شانس من را ببین. وقتی شما را دیده‌ام که یک لحظه هم وقت ندارم."

"چه حیف شد. قرار ملاقاتم دیر شده است. فردا به من زنگ بزنید تا وقتی برای ملاقات با هم مشخص کنیم."

- اگر دیدن چهره‌ای مشهور موجب شده شخص دیگری شوید ـ یا به کلی وقار و کنترل نفس خود را از دست بدهید ـ و به شدت نیاز دارید که با فرد مذکور صحبت کنید و شاید دستخط و امضایی از او بگیرید، دست‌کم چند نکته را فراموش نکنید:

۱) در حالی که مشغول خوردن است و می‌خواهد سوار خودرو شود یا در حال انجام کاری است که به نظر می‌رسد باید انجام شود، مزاحم او نشوید.

۲) صبر کنید تا نوبت‌تان بشود و سپس به او نزدیک شوید.

۳) خیلی خیلی مختصر و مفید برگزار کنید. یک عبارت تعریف و تمجید کافی و کامل است.

۴) یک قلم و کاغذ برای گرفتن دستخط آماده داشته باشید.

۵) خیلی سریع کنار بروید و جا را برای نفر بعد باز کنید.

- اگر مستحقی از شما پول خردی طلب کرد، پاسخ شما به باورهایتان بستگی دارد: احساس می‌کنید هیچ کس نباید بی‌خانمانی را تشویق کند یا اعتقاد دارید آن‌ها این پول‌ها را صرف مشروب‌خواری و مواد مخدر می‌کنند، و در نتیجه به دلیل رعایت اصول، هرگز پولی به آن‌ها پرداخت نمی‌کنید؛ هر روز صبح مقداری پول در جیب‌تان می‌گذارید

تا آن را به اولین فقیری که با او برخورد می‌کنید بدهید؛ کمک‌هایتان را روزانه در کشوی میزتان می‌گذارید و پس از جمع شدن آن را به یک سازمان خیریه می‌دهید تا بتوانید مورد مصرف پول‌تان را ردیابی کنید. به هر حال، هر اعتقادی داشته باشید، با نگاه تحقیرآمیز یا شماتت‌بار به متکدیان نگاه نکنید. با یک "صبح بخیر" یا لبخند و تکان دادن سر از کنار آن‌ها بگذرید.

موضوعات گفتگو

هر موضوعی تا حدودی، بسته به بافت و متن گفتگو، ممکن است خوب یا بد باشد. نمی‌توانیم بگوییم که همه‌ی موضوعات پیشنهاد شده در زیر برای همه‌ی موارد مناسب‌اند، اما شاید نظریاتی به شما بدهند. این‌ها در اصل موضوعاتی هستند که می‌توانید گفتگوهایتان را با آن‌ها آغاز کنید. اگر شما و طرف مقابل‌تان از گفتگو لذت ببرید، می‌توانید به سطح بالاتری از گفتگو برسید و در مورد موضوعات شخصی‌تر و عمیق‌تر، وضعیت کار و خانواده و تجربیات خودتان با هم صحبت کنید.

موضوعات مطلوب

- حکایت‌ها، عقیده‌ها، مشاهدات
- کتابی که طرف مقابل در دست دارد: خوب هست؟ آن را توصیه می‌کنید؟
- سگ‌ها: اسم سگ‌تان چیست؟ نژاد آن چیست؟

- آیا می‌دانید که این پرواز پر شده است یا نه؟
- رویدادی که برای دیدن آن می‌روید: آنچه در مورد آن شنیده‌اید، میزان دشواری تهیه‌ی بلیت، آنچه شما را به اینجا آورده است
- پرواز امروز: چقدر داخل هواپیما خفه و بدبو است، چقدر صندلی‌ها کوچک‌اند، چقدر همه‌جا پر از کیف و چمدان است!
- سرگرمی‌ها: آیا شما آن‌ها را جمع‌آوری می‌کنید؟ پس شما باید مشتاق مدل‌های هواپیما باشید
- موضوعات محلی: کانون مدنی، کتابخانه، استخر شنا، مرکز هنری جدید
- موضوعات مهم مطرح شده در روزنامه‌ها که جدال‌برانگیز هم نیستند: زلزله، فوران آتشفشان، تصادف صد و دو خودرو در بزرگراه
- ورزش
- محیط دور و بر: نظریاتی در مورد اتاق، ساختمان، منطقه، سالن سخنرانی، مسائل ترافیکی و پارکینگ در منطقه
- آب و هوا: غیرعادی، تهدیدکننده، تأثیر در اوضاع جاری یا برنامه‌های آینده
- محل‌های مورد نیاز: رستوران خوب، مغازه‌ای که کتاب‌های دست دوم می‌فروشد، و غیره

خوش‌خلقی در گفتگو مقبول‌تر از بذله‌گویی است و هوای خاصی به چهره می‌دهد که دوست‌داشتنی‌تر از زیبایی است.

- ژوزف ادیسون

موضوعات نامطلوب

- اعتراض به تأخیرها، ناراحتی‌ها، آشفتگی امور
- موضوعات جدال‌برانگیز
- انتقاد از فضای دور و بر، محفل مورد نظر، غذا
- پرواز امروز چقدر ترسناک است
- بیماری‌ها
- پول: قیمت اجناس، حقوق و دستمزدها - حقوق شما و طرف مقابل
- لطیفه‌های نامناسب
- پرسش‌های شخصی در مورد طرف مقابل
- امور سیاسی
- امور مذهبی
- اظهار عقیده در مورد مردم محله
- امور جنسی
- تندرستی خودتان
- مسائل شخصی‌تان

در مورد بیماری‌ها، بیمارستان‌ها، ناتوانی‌ها و عمل جراحی صحبت نکنید. از همه مهم‌تر، در مورد نشانه‌های بیماری خودتان حرف نزنید.

- لیلیان ایکلر

عبارات آغازگر گفتگو

افرادی که نمی‌شناسید

"آیا پیش‌بینی خاصی در مورد بازی امشب دارید؟"

"آیا شما عضو هستید؟"

"آیا شما را جایی ندیده‌ام!"

"آیا اغلب اینجا می‌آیید؟"

"آیا در مورد این سخنران چیزی می‌دانید؟"

"آیا می‌دانید در کجا می‌توانم یک تعمیرکار ساعت پیدا کنم؟"

"آیا در این حوالی زندگی می‌کنید؟"

"آیا به طور معمول از اینجا خرید می‌کنید؟"

"مرا ببخشید، آیا این نزدیکی‌ها گل‌فروشی سراغ دارید؟"

"آیا همیشه در اینجا زندگی کرده‌اید؟"

"آیا چیزهای خوبی در مورد این فیلم شنیده‌اید؟"

"مقدار دودی که در اینجا هست برایم غیرقابل تصور است. خیال نمی‌کردم بشود در چنین جایی هم سیگار کشید."

"من که نتوانستم جای پارکی در خیابان پیدا کنم. آیا در این حوالی پارکینگ عمومی سراغ دارید؟"

هر برخورد اجتماعی پر است از اشتباهات، کارهای پوچ و بی‌معنی، و حماقت. مقدار کمی از گفته‌ها به راستی مناسب‌اند، مقدار کمتری از آن‌ها مهم هستند و مقدار کمتری سخنورانه. ولی مردم لکنت و اشتباه دیگران را در صحبت‌هایشان می‌پذیرند، به آن پاسخ می‌دهند، آن را منعکس می‌کنند، به آن می‌خندند و اغلب تأییدش می‌کنند زیرا می‌خواهند نشان دهند که به موضوع علاقه دارند و مصمم هستند در آن مشارکت کنند.

ـ دبورا تانن

"می‌بینم که تنیس‌بازی می‌کنید. آیا می‌توانید یک باشگاه تنیس به من معرفی کنید؟"

"می‌بینم که شما متخصص رایانه‌های رومیزی هستید. خود من متخصص رایانه‌های بزرگ هستم. به نظر شما مزایای رایانه‌های کوچک نسبت به رایانه‌های بزرگ چیست؟"

"این اولین بار است که من به این بانک مراجعه می‌کنم. آیا مدت زیادی است که با این بانک کار می‌کنید؟"

"این اولین سفر من به لیسبون است. آیا پیش از این به این شهر مسافرت کرده‌اید؟"

"نظرتان در مورد امنیت فرودگاه‌ها در روزهای کنونی چیست؟"

"نظرتان در مورد دستگاه‌های خودپرداز بانک‌ها چیست؟"

افرادی که می‌شناسید

"آیا برنامه‌هایی برای تعطیلات دارید؟ جایی می‌روید؟ در خانه می‌مانید؟ مهمان خواهید داشت؟"

"فرانک! اوضاع و احوالت چگونه است؟"

"آیا مدت زیادی است که بیمار این درمانگاه هستید؟"

"سلام! دیروز جنیفر را دیدم و در مورد اینکه یک روز هر سه با هم غذا بخوریم صحبت کردیم."

"چطور از انجام این مناقصه با خبر شدید؟"

"تمام تابستان شما را ندیده‌ام. آیا جایی رفته بودید؟"

"آیا این بزرگ‌ترین موزه‌ی شهر است؟ آن‌ها بزرگ‌ترین گنجینه‌ی مصری را که تاکنون دیده‌ام، دارند."

"همیشه می‌خواستم بدانم این هدیه‌های جالب را در کجا پیدا می‌کنید و حالا فهمیدم! این فروشگاه شگفت‌انگیز است."

"در فکر شما بودم. چه حسن تصادفی!"

"جین، از دیدن تو خوشحالم. اِد و خانواده چطورند؟"

"تنها کسی هستی که الآن دوست داشتم ببینم! بگو ببینم حال جاستین چطور است؟"

"سلام، کجایی؟ مدت‌ها است که تو را ندیده‌ام."

"دفعه‌ی آخری که شما را دیدم قرار نبود خانه‌تان را عوض کنید؟"

"چه حسن تصادفی!"

"چه چیز باعث شد امروز به اینجا بیایی؟"

"چطور شد که به این کنسرت آمدی؟"

"با این گروه چه ارتباطی داری؟"

"ویلیام! حالت چطور است"؟

اگر او گفت... شما بگویید...

اگر او گفت	شما بگویید
● "ببخشید، آیا اجازه می‌دهید در صف جلوی شما بایستم؟ من خیلی عجله دارم."	○ "البته!"

● "ببخشید، آیا اجازه می‌دهید من در صف جلوی شما بایستم؟ من خیلی عجله دارم."

○ "هر وقت دیگری بود مشکل نداشتم. ولی الآن خودم هم دیرم شده است. متأسفم."

● "چه انگشتر زیبایی. آن را چند خریده‌اید؟"

○ "یادم نیست."

● "می‌دانید از چه چیزی متنفرم؟ کسانی که همه‌ی خوار و بارشان را بسته‌بندی می‌کنند و داخل چرخ‌دستی می‌گذارند و تازه آن وقت شروع به شمردن پول می‌کنند."

○ "به راستی."

عبارات پایانی

"از نمایش لذت ببرید!"

"در کار باغبانی خود موفق باشید."

"امیدوارم دوباره شما را ببینم."

"اوقات خوشی در کاراکاس داشته باشید."

"از ملاقات شما لذت بردم."

"صحبت با شما برایم لذت‌بخش بود."

"از گفتگو با شما محظوظ شدم."

"امیدوارم در آینده هم گذارمان به هم بیفتد."

"از قول من به فلو و خانواده سلام برسان، باشد؟"

"سخت نگیر!"

"انتظار کشیدن بدی نبود. از شما سپاسگزارم."

"دیدن شما برایم خوشوقتی بزرگی بود."

فصل چهاردهم

گفتگوی تلفنی با هرکس

سلام، سیلویا هستم. من الآن در خانه نیستم. بنابراین وقتی صدای بوق را شنیدید... گوشی را بگذارید.

- نیکول هولاندر

پیشگفتار

با این فرض که وقتی به کسی تلفن می‌زنید، شخص مورد نظر خودش گوشی را بردارد، به یاد داشته باشید که مردم دنیا دو جورند: کسانی که مکالمه‌ی تلفنی را دوست دارند و وقتی تلفن زنگ می‌زند با خوشحالی از جا می‌پرند، و آن‌هایی که با صدای زنگ تلفن سیستم عصبی‌شان به حالت جنگ و گریز درمی‌آید و اعتراض‌کنان، به قول دوروتی پارکر، می‌گویند: "این دیگر کدام گستاخی است؟"

اوه، چه مواقع بسیاری که آرزو می‌کردم توماس ادیسون دستش را روی بازوی گراهام بل می‌گذاشت و می‌گفت: "بیا این کار را نکنیم و بگوییم که کردیم."

- جین مرسیر

در صورتی که می‌دانید به احتمال با کسی تماس گرفته‌اید که با تمام وجود غرولند می‌کند، آماده باشید تا با او مختصر و سرراست سخن بگویید. اگر طرف مقابل نشانه‌هایی از علاقه به ادامه‌ی گفتگو نشان دهد و شما هم وقت این کار را داشته باشید، می‌توانید آرام گیرید و از آن لذت ببرید. در غیر این صورت فقط دوستانه و مختصر صحبت کنید.

سه نوع تماس تلفنی وجود دارد: ۱) تماس کاری ۲) تماس شخصی ۳) تماس مصرف‌کننده.

تماس کاری اغلب از محل کار انجام می‌شود. این تماس هدف مشخصی دارد ـ تصور کنید با رئیس خود تماس مستقیم بگیرید و بخواهید با او گپ بزنید! ـ و به طور معمول مختصر و موجز است. اگر موضوع گفتگو به بحث بیشتری نیاز داشته باشد، شاید باید ترتیب یک جلسه را بدهید، مگر در آن سوی قاره قرار داشته باشید.

شما صحبت خود را با پرسشی در مورد حال و احوال طرف مقابل آغاز می‌کنید "انشاءالله که زندگی خوش می‌گذرد؟" ولی هر دوی شما می‌دانید این فقط یک تعارف و ابراز دوستی است. پاسخ استاندارد پرسش "اوضاع و احوالتان چطور است؟"، جمله‌ی "عالی، شما چطور؟" است و سپس ادامه می‌دهید: "بهتر از این نمی‌شود. ببین، در مورد گزارشی که برایم فاکس کردی..." و با یک توصیه‌ی دوستانه ("مواظب خودت باش") به سخن خود پایان می‌دهید.

تماس‌های شخصی هم که شخصی هستند. بنابراین آن‌ها را باید مثل همیشه مدیریت کنید (برای پیدا کردن تعدادی خطوط راهنمای عمومی

در مورد گفتگو با خانواده و دوستان به فصل شانزدهم و دریافت کمک برای گفتگو با کسی که با او رابطه‌ای مهرآمیز دارید، به فصل هفدهم مراجعه کنید.)

تماس مصرف‌کننده (تعیین وقت با پزشک، سفارش کالا، لغو روزنامه، تمدید نسخه، کنترل موجود بودن لاستیک برای خودروتان) به طور اصولی نباید از محل کار انجام شود، ولی با توجه به اینکه این تماس‌ها اغلب باید بین ساعت ۹ صبح تا ۵ بعدازظهر انجام می‌شود، مجبورید برای آن‌ها از محل کار تماس بگیرید. بنابراین نکته‌ی مهم‌تر این است که باید مختصر و رسمی باشند. ممکن است مجبور شوید اظهارنظرهای دوستانه‌ی قبل و بعد از گفتگو را حذف کنید و به جای آن بگویید، "زنگ زدم تا نسخه‌ام را تجدید کنم." نیازی به خوش و بش کردن و بذله‌گویی نیست، ولی به طور قطع باید ادب و شکیبایی را رعایت کنید.

بایدها

- نخستین صدایی که به طور معمول به گوش تلفن‌کنندگان به شما می‌رسد، صدای ایستگاه پیام‌گیر تان است. خواهش می‌کنم پیام خود را مختصر کنید. امروزه همه با صدای بوق و گذاشتن نام و شماره‌ی تماس خود آشنایی دارند و بیشتر دستگاه‌های پیام‌گیر زمان تماس را هم مشخص می‌کنند. پیام شما ممکن است شامل نام یا شماره‌ی تماس شما و قول تماس با او باشد ـ اگرچه این موضوع هم امروزه بدیهی است ـ و اگر دوست داشته باشید، نوعی بیان خوشحالی از دریافت تماس.

"فران راین هستم. از تماس شما سپاسگزارم. خواهش می‌کنم پیام بگذارید."

"سلام! مری هستم. خواهش می‌کنم پیام بگذارید."

"سلام! شما با سیمون تماس گرفته‌اید. خیلی سریع با شما تماس خواهیم گرفت زیرا به گفتگو با شما علاقه‌مند هستیم."

> *تغییر وضعیت تلفن به دستگاه پیام‌گیر، که ارزان‌تر است و سروصدا و مزاحمت کمتری هم دارد، کار بی‌ادبانه‌ای نیست. کسانی که از این کار شما می‌رنجند، چون نمی‌توانند هر وقت که راحت هستند و دوست دارند تماس برقرار کنند، در واقع از توقع و انتظار بیجای خود می‌رنجند.*
>
> ـ جودیت مارتین

"شما به پتی روبوک زنگ زده‌اید. متأسفم که از گفتگو با شما محروم شدم. لطفاً نام و شماره‌ی تماس خود را بگذارید تا من با شما تماس بگیریم."

"شما با شماره‌ی... تماس گرفته‌اید. خواهش می‌کنم پیام خود را بگذارید و ما در اولین فرصت با شما تماس خواهیم گرفت."

اگر تماس‌های کاری شما توسط سیستم خودکار اداره می‌شود، تماس‌گیرندگان باید یک پیام خوشامد کوتاه دریافت کنند ولی با گزینه‌های خیلی زیادی روبرو نشوند، البته اگر انجام این کار برای شما امکان‌پذیر باشد.

سعی کنید هر روز پیام تازه‌ای را در دستگاه پیام‌گیر خود ضبط کنید. این کار موجب می‌شود تماس‌گیرندگان احساس کنند شما پشت میز کار خود هستید، منتظر تماس‌های تلفنی هستید و آماده‌اید تا با آن‌ها

تماس بگیرید. چنانچه زمان‌های عدم حضور خود در دفتر کارتان را هم ذکر کنید، سودمند خواهد بود:

"از تماس شما سپاسگزارم. شما در تاریخ هفتم سپتامبر تماس گرفته‌اید. من در تمام طول هفته در دفتر کار خود یا نزدیک به آن خواهم بود، بنابراین به زودی با شما تماس خواهم گرفت."

"شما با جری هاردستی در شرکت مینکاس تماس گرفته‌اید. امروز سه‌شنبه چهاردهم سپتامبر است و من تا ساعت ۴ بعدازظهر بیرون از اداره خواهم بود. خواهش می‌کنم پیام بگذارید و من پس از برگشت با شما تماس خواهم گرفت."

"شما با مری کی ساندرز در شرکت پت ویز تماس گرفته‌اید. دریافت این پیام به این معناست که من مشغول صحبت با تلفنی دیگر هستم. من تمام ساعات امروز را به غیر از ساعت ۳ تا ۴ در دفتر خواهم بود و به محض اینکه بتوانم، به شما زنگ خواهم زد."

- ترتیبی دهید که وقتی با شخص دیگری مشغول صحبت هستید یا درگیری دارید، دستگاه پیام‌گیرتان به تماس‌ها پاسخ دهد. پاسخ شخصی شما به تماس‌گیرنده در مورد اینکه مشغول کاری هستید و بعد به او زنگ خواهید زد، تفاوتی با دستگاه پیام‌گیر نخواهد داشت.
- وقتی با کسی تماس می‌گیرید، خودتان را معرفی کنید و مطمئن شوید که او وقت آزاد برای گفتگو داشته باشد. در یک جهان آرمانی هیچ کس گوشی تلفنی را که زنگ می‌زند برنمی‌دارد مگر اینکه برای گفتگو وقت آزاد داشته باشد. ولی بیشتر مردم امروزه چند وظیفه‌ای

هستند، بنابراین بهترین کار در آغاز صحبت این است که از آن‌ها بپرسید آیا وقت آزاد برای گفتگو با شما دارند یا خیر. همچنین دقت کنید وقتی می‌پرسید: "آیا الآن وقت مناسبی برای گفتگو با شماست؟"، برای دریافت پاسخ طرف مقابل صبر کنید. بعضی از مردم این سؤال را می‌کنند و سپس بلافاصله شروع به صحبت می‌کنند!

> *زنگ مرتب تلفن حاکی از فراخوانی‌های دائمی زندگی مدرن است، و تصمیم به اینکه تماسی را پاسخ ندهید، نیازمند بردباری و شکیبایی است.*
>
> *ـ استفانی وینستون*

- زمانی که با کسی تماس می‌گیرید و مجبور می‌شوید روی دستگاه پیام‌گیر او پیام بگذارید، ابتدا نام خود را بگویید و سپس در پایان پیام هم آن را تکرار کنید، و در صورتی که نام خانوادگی‌تان به اشتباه گرفته می‌شود، آن را هجی کنید. همچنین شماره‌ی تلفن خود را به طور آهسته و مشخص بدهید. بهتر است آن را طوری بگویید که شنونده بدون اینکه مجبور به عقب بردن نوار پیام‌گیر باشد، بتواند آن را بررسی دوباره کند. تعداد زیادی از مردم اول بسیار خوب و شمرده صحبت می‌کنند و وقتی به شماره‌ی تلفن خود می‌رسند، آن را سریع یا زیرلبی و جویده جویده می‌گویند زیرا خودشان با آن آشنایی کامل دارند.
- مگر در مواقعی که با یکی از دوستان برای یک گپ خودمانی تماس می‌گیرید، صحبت خود را مختصر کنید. مختصر، خیلی مختصر.

- زمانی که همسر، شریک یا همکار کسی که می‌خواهید با او تماس بگیرید گوشی را برمی دارد، یکی دو جمله با او صحبت کنید تا تصور نکند وی را به عنوان بخشی از دستگاه تلفن در نظر گرفته‌اید: "بعد از ظهر شما هم به خیر فریدا. من مک هستم. حالتان چطور است؟ آیا رئیس برای یک تماس فوری در دسترس هست؟"

"صبح به خیر، خانم مک اینتاش. من فِرِد مرچنت هستم. حالتان چطور است؟ ادوارد اغلب خیلی درباره‌ی شما صحبت می‌کند. امکان دارد با او صحبت کنم؟"

"سلام جون، من سیبل هستم. قبل از اینکه تلفن مرا به سام وصل کنی، بگو ببینم تعطیلات چطور بود؟"

"بله، من ایرنه ناش هستم که می‌خواهم با پنی‌سیرز صحبت کنم، ولی اجازه دهید اول بگویم شما بهترین صدایی را دارید که در چند سال اخیر شنیده‌ام."

اگر اشتباهی به تلفنی جواب دادید و با کسی هم‌صحبت شده‌اید که وقت زیادی برای حرف زدن و دست‌پری از حکایت‌ها، نظریه‌ها، لطیفه‌ها و مشاهدات اتفاقی دارد، با عباراتی مثل عبارات زیر از دست او خلاص شوید:

"خیلی میل داشتم با شما صحبت می‌کردم، ولی الآن امکان‌پذیر نیست. ممکن است فردا با شما تماس بگیرم؟"

"من الآن خیلی درگیرم. اجازه دهید بعد با شما تماس بگیرم."

"من بسیار متأسفم، ولی الآن باید تلفن را قطع کنم. هم زنگ در را می‌زنند و هم غذا در حال سوختن است."

"من امروز صبح به طور غیرقابل تصوری درگیر هستم. اجازه بدهید امشب با شما تماس بگیرم."

"امروز یکی از آن روزهاست. به راستی نمی‌توانم با شما صحبت کنم."

"گوش کنید، همه چیز الآن در این دور و بر به هم ریخته است. ممکن است در اولین فرصت ممکن با شما تماس بگیرم؟"

"جک، در اینجا تلفن‌های خصوصی را قطع می‌کنند. اجازه بده بعد با هم صحبت کنیم."

- وقتی به اقوام و دوستان زنگ می‌زنید، با همان ادب و احترامی که با آشنایان کاری‌تان صحبت می‌کنید، با آن‌ها هم صحبت کنید. از آن‌ها بپرسید آیا وقت صحبت کردن دارند یا نه، به آن‌ها اجازه دهید نیمی از گفتگو را به عهده گیرند و نسبت به ایما و اشاره‌های آن‌ها در مورد اینکه آماده‌ی پایان دادن به گفتگو هستند، حساس باشید. هر چند ماه یک بار باید در مورد تماس‌های شخصی خود فکر کنید و ببینید آیا در ارتباط با اعضای خانواده و دوستانتان به اندازه‌ی همکارانتان مؤدب و مهربان و بافکر بوده‌اید یاخیر.

نکته‌ی دیگر اینکه، هرچند مواقعی پیش می‌آید که صحبت با تلفن اولویت پیدا می‌کند، طوری عمل نکنید که خانواده و دوستانتان تصور کنند هر کس را که به تلفن همراهتان زنگ می‌زند به آن‌ها ترجیح می‌دهید.

- بعد از هر تماس کاری، موضوعات مورد بحث را بنویسید: "در صحبت تلفنی امروزمان..."، "طبق تصمیمی که در تماس تلفنی امروز

بعدازظهر گرفتیم...″، ″ما کارمان را از اول... شروع خواهیم کرد″، ″خوشحالم که توانستی مصاحبه‌ی ما را با... دوباره برگزار کنی.″ این کار شما را در مقابل فراموشکاری و سوءتفاهم‌ها بیمه می‌کند.

- قبل از اینکه کسی را در موقعیت انتظار مکالمه قرار دهید، از او بپرسید آیا ترجیح می‌دهد شما یا او دوباره با هم تماس بگیرید؟ برای بعضی مردم در موقعیت انتظار مکالمه بودن مسئله‌ای نیست، ولی بعضی دیگر از این بابت از دست شما دلخور می‌شوند.

- وقتی با دوستان و اعضای خانواده‌تان تماس می‌گیرید، هر چند دقیقه یک بار بررسی کنید تا مطمئن شوید وقت کافی برای صحبت کردن به آن‌ها می‌دهید. تلفن بر بعضی مردم تأثیر عجیبی دارد، به طوری که وقتی شروع به صحبت می‌کنند و طرف مقابل را نمی‌بینند، نمی‌توانند صحبت خود را متوقف کنند و موضوعات مختلف را چنان به هم ربط می‌دهند و پشت سر هم تعریف می‌کنند که طرف مقابل فرصت بیان یک کلمه را هم پیدا نمی‌کند. وضعیت آرمانی این است که هر نفر نصف زمان مکالمه را به خود اختصاص دهد.

> *در پایان هر سال، من مدت زمانی را که در انتظار مکالمه بوده‌ام روی هم می‌گذارم و آن را از عمر خود کم می‌کنم. من این مدت را جزو زندگی واقعی خود در نظر نمی‌گیرم. هر سال بیش از سال قبل وقت من در انتظار مکالمه می‌گذرد. بنابراین زمانی که بمیرم، بسیار جوان خواهم بود.*
> *ـ ریتا راندر*

- زمانی که تماس‌گیرنده نام خود را نمی‌گوید و به یکباره می‌گوید:

"ممکن است با فلورانس صحبت کنم؟" شما می‌توانید بپرسید: "ببخشید، جنابعالی؟" اگر شما به جای شخص دیگری پاسخ می‌دهید، نباید بپرسید: "با او چه کار دارید؟" بلکه باید بگویید: "ممکن است نامتان را بفرمایید تا به او بگویم؟" عدم معرفی خود به قدری بی‌قیدی و بی‌ملاحظگی تماس‌گیرنده را نشان می‌دهد که به شما حق می‌دهد به هر روش مؤدبانه‌ی ممکن از خودتان دفاع کنید.

نبایدها

- اجازه ندهید تلفن همه‌ی زندگی شما را اشغال کند. اگر دستیاری ندارید، یک دستگاه پیام‌گیر تهیه کنید. تنها در زمان‌های مشخصی از روز به تماس‌های دریافتی پاسخ دهید تا کل روزتان به صورت مجموعه‌ای از گفتگوهای تلفنی با مقدار مختصری کارِ در تنگنا قرار گرفته، در بین آن‌ها درنیاید. تماس‌گیرندگانی که دارای نوعی حس مالکیت هستند، تفاوتی در زندگی‌تان نمی‌کند که پاسخشان را مستقیم بدهید یا پیغامشان را بگیرید و بعد به آن‌ها زنگ بزنید. استفاده از دستگاه پیام‌گیر موجب می‌شود که تعداد تماس‌ها کمتر شود. علاوه بر این، مردم به کسانی که تماس با آن‌ها کمی دشوار است، احترام بیشتری می‌گذارند. ولی این‌ها محصولات فرعی دستگاه پیام‌گیر است. هدف شما رسیدن به چیزی دیگر است. هدف این است که تلفن را در خدمت خود بگیرید، نه اینکه خودتان به خدمت تلفن درآیید.

آن ابزاری که قرار بود بزرگ‌ترین صرفه‌جویی‌کننده‌ی وقت انسان در طول تاریخ باشد، به صورت بزرگ‌ترین هدردهنده‌ی وقت درآمده است. تلفن بیش از هر چیز دیگری در محیط کار ما وقفه و تنش ایجاد می‌کند.

ـ کانی گلاسرِ و باربارا استینبرگ اسمالی

- از اینکه به کسی تلفن بزنید و از او بخواهید حدس بزند شما کیستید، خودداری کنید. حتی اگر تصور می‌کنید که طرف مقابل با اولین حدس شما را می‌شناسد و بعد از آن از خوشحالی در پوست خود نمی‌گنجد، این کار را نکنید. تعداد کمی از مردم از این کار خوششان می‌آید.
- به کسی که به علت بیماری در خانه استراحت می‌کند تلفن نزنید، مگر مطمئن باشید قادر به گفتگوی تلفنی هست. جالب این است افرادی که به دلیل بیماری مدت زیادی در خانه بستری بوده‌اند، پذیرای تلفن‌های بیشتری نسبت به آنچه سابق به آن‌ها می‌شد، هستند. به هر حال، بیماران حاد با خوشحالی محبت و آرزوی سلامت تلفنی شما را با مقداری خواب اضافی و یک قرص ضد درد عوض می‌کنند.
- هیچ‌کس را بدون اینکه از موافقت او مطلع شوید، روی بلندگوی تلفنی قرار ندهید. تصور اینکه دارید با یک نفر صحبت می‌کنید اما بعد متوجه شوید پنج نفر دارند به صحبت شما گوش می‌دهند، اعصاب خردکن است.
- هرگز تماس‌گیرنده‌ی کنونی‌تان را در حالت انتظار مکالمه قرار ندهید. تنها استثنا بر این قاعده زمانی است که منتظر یک تماس مهم

هستید و از قبل به تلفن‌کننده هشدار داده‌اید که ممکن است در صورت تلفن تماس‌گیرنده‌ی مذکور مجبور شوید به طور موقت تماس با او را متوقف کنید. ولی به طور کلی هدف از انتظار مکالمه این است که تماس‌گیرنده‌ی شما با پیام مشغول بودن خط روبرو نشود. با وجود حالت "انتظار مکالمه"، او می‌تواند یک بار شماره‌گیری کند، پیامی برای شما بگذارد و مطمئن باشد که به تلفنش پاسخ خواهید داد. در غیر این صورت، زمانی که در حال گفتگو با کسی هستید، قطع موقت تماس با او و تماس با پشت خطی کار مؤدبانه‌ای نیست.

- در تماس‌های کاری به گفتگوهای سطحی و بی‌معنا نپردازید. ممکن است شما بعد از صحبت کاری خود وقت اضافی برای این‌گونه صحبت‌ها داشته باشید، ولی طرف مقابل شما ممکن است چنین فرصتی نداشته باشد. همچنین این کاری حرفه‌ای نیست. تنها کافی است پیام کاری خود را بین دو عبارت دوستانه قرار دهید.

"دکتر مانسفیلد، حالتان چطور است؟ امیدوارم خیلی درگیر کار نباشید؟... از وقت ملاقاتی که به من دادید سپاسگزارم. خدا نگه‌دار!"

"سلام مری. امیدوارم زندگی بر وفق مراد شما و خانواده باشد. خدا نگه دار، سلام مرا به سویتین برسانید."

"لئونارد! حالت چطور است؟... در مهمانی شام می‌بینمت."

"صبح به خیر آقای رشید. امیدوارم که توفان دیشب به شما خسارتی نزده باشد؟... خدا نگه‌دار! و بستن پنجره را در شب فراموش نکنید."

- درست است که چند وظیفه‌ای بودن به صورت روش زندگی بسیاری

از مردم درآمده است، ولی چنانچه در حین صحبت تلفنی متوجه شوید طرف مقابل در حالی که صحبت می‌کند مشغول منگنه کردن گزارش‌های خود است، ظرف‌هایش را می‌شوید، با کامپیوترش کار می‌کند، اوراق روی میزش را مرتب می‌کند و کشوهایش را باز و بسته می‌کند، دستپاچه و سردرگم می‌شوید. اگر به راستی این قدر درگیر هستید و مشغله‌ی کاری دارید، بهتر است تلفن به شخص مورد نظر را به وقت دیگری موکول کنید. گزینه‌ی دیگر این است که اگر طرف مقابل خود را خوب می‌شناسید، از او بپرسید اشکالی ندارد اگر در حین صحبت با او گزارش‌های خود را منگنه کنید؟

موقعیت‌های ویژه

- ممکن است تاکنون از تلفن برای صرفه‌جویی وقت خود استفاده کرده باشید. (در شرایط دیگر ممکن است عکس این موضوع صادق بوده باشد. این شرایط اغلب شامل مهلت‌های سررسید و کارهای پرتنش می‌شود.) ولی چنانچه تلفن برای شما به عنوان ابزار صرفه‌جویی‌کننده‌ی وقت عمل نکرده است، از آن برای برگزاری جلسات و حتی کنفرانس‌ها استفاده کنید. بعضی از مردم، به ویژه افراد برون‌گرا، شرکت در جلسات را به تلفن ترجیح می‌دهند. ولی با توجه به لزوم حفظ موقعیت جنگی در شرایط رقابتی کسب و کار امروزی، نفرستادن افراد به بیرون از محیط کار و عدم برخورد با افراد وقت تلف‌کنی که در همه‌ی جلسات حضور دارند، موجب صرفه‌جویی

در وقت، انــرژی، روحــیه و پــول شــما خــواهــد شـد. همان‌طور که فـران لبوویتز در ارتباط با موضوع دیگری بیان کرده است: "تلفن زدن روش خــوبی است بـرای گفتگو با مردم، بدون اینکه مجبور باشید آن‌ها را به یک نوشیدنی دعوت کنید."

در اکثر مواقـع در هـمه‌ی مـوقعیت‌های اضــطراری و هــیجانی، بـه نـقطه‌ای می‌رسیم که کسی که به طـور مـعمول از باجه‌ی تلفن عمومی صحبت می‌کند، با مقداری اطـلاعات حـیاتی و مـهم تـلفن می‌کند که نمی‌تواند آن را از طریق تلفن افشا کند. در زمانی که قهرمان داستان به محلی که قرار گذاشته‌انـد وارد مـی‌شود، تماس‌گیرنده به شدت بـرای حـرف زدن هیجان‌زده است و گـویی مـرده است یـا می‌میرد که حرفش را بـزند. هـیچ بـیانی برای میزان اکراه تماس‌گیرنده در اعـلام پیام خود در اولین مرحله وجود ندارد.

ـ رناتا آدلر

- گه‌گاه، زمانی کـه در وسـط گفتگوی تـلفنی خـود قـرار دارید، متوجه می‌شوید کـه خــط تــلفنی دیگـر طـرف مقابل‌تان در حال زنگ زدن دائم است. شما مجبور نیستید وقت خود را به تلفن‌کننده‌ی دیگر بدهید، ولی در صورتی که ایـن کـار بـرایـتان ممکن باشد، با گفتن عباراتی نـظیر عـبارات زیـر مـی‌توانـید مـوجب آسایش خاطر طرف مکالمه‌تان شوید: "به ظاهرخط دیگر شـما زنگ مـی‌زند."، "آیـا لازم است گـوشی تـلفن دیگـرتان را بـردارید؟"، "مـن خوشحال خواهم شد که گوشی را نگه دارم."

در موارد مشابهی نظیر مورد بالا، زمانی که با یک محیط کاری تماس گرفته‌اید، بهتر است صحبت خود را با چنین عبارت‌هایی شروع کنید:

"آیا الآن مشغول راه انداختن مشتری هستید؟ اگر این طور است، من می‌توانم گوشی را نگه دارم." این کار بیش از آنچه به نظر می‌رسد به نفع خود شماست، زیرا اگر طرف مقابل مجبور نباشد هم‌زمان با دو تلفن یا یک تلفن و یک مراجعه کننده‌ی حضوری درگیر شود، احتمال اینکه تمام وقت خود را به کار شما اختصاص دهد بیشتر خواهد بود.

- ممکن است تا حالا متوجه شده باشید که تماس تلفنی بهترین روش درخواست مساعدت از طرف مقابل است. به این ترتیب شما مجبور نیستید درهم شدن صورت او را ببینید یا به بد نگاه کردنش موقع پاسخ‌گویی طفره‌آمیز او نگاه کنید. تلفن برای درخواست چنین مساعدت‌هایی وسیله‌ای بسیار خوب و منحصر به فرد است. ولی چنانچه شما با چنین درخواستی روبه‌رو شدید چه باید بکنید؟ اگر خیلی سریع نمی‌توانید درخواست طرف مقابل را تجزیه و تحلیل کنید و پاسخ دهید، می‌توانید از چنین پاسخ‌هایی استفاده کنید:

"آیا همین الآن به پاسخ من نیاز داری؟ من ترجیح می‌دهم پس از فکر کردن در مورد آن به شما زنگ بزنم."

"ممکن است یکی دو روز به من فرصت دهید تا تصمیم بگیرم؟"

"هوووم، این کار ممکن است عملی باشد، ولی من مطمئن نیستم. اجازه دهید بعد با شما تماس بگیرم."

"اشکالی ندارد اگر بعد با شما تماس بگیرم؟ الآن نمی‌توانم نظرم را بگویم؟"

"من الآن خیلی درگیرم. اجازه دهید کمی در مورد آن فکر کنم."

"اجازه دهید اول به تقویم خودم نگاه کنم. فردا با شما تماس خواهم گرفت."

"اشکالی ندارد بعد در این مورد به شما زنگ بزنم؟"

"طبیعی است که دوست دارم جواب مثبت بدهم، ولی... در اینجا می‌بینم، اجازه دهید بعد به شما زنگ بزنم."

"از پیشنهاد شما سپاسگزارم. اجازه دهید برنامه‌ی کاری‌ام را نگاه کنم و بعد به شما زنگ بزنم."

"می‌دانی که هر کاری برای شما انجام می‌دهم، ولی این کار کمی خطرناک است. ممکن است بعد به شما زنگ بزنم؟"

این کار به شما امکان می‌دهد تا ۱) در مورد نحوه‌ی پاسخ‌دهی خود به درخواست‌کننده تصمیم بگیرید. ۲) برای پاسخ منفی خود جمله‌ای به راستی مناسب پیدا کنید. اگر به درخواست‌کننده با "بله" پاسخ می‌دهید، به یاد داشته باشید که در این لحظه تنها مقدار معینی قدرت و امکانات دارید، بنابراین به دنبال پاسخ بله، شرایط خود را هم ذکر کنید:

"آیا به این روش می‌توانیم این کار را انجام دهیم؟"

"در صورتی که ما.... می‌توانم این کار را انجام دهم."

"خوشحال خواهم شد در این مورد کمک کنم، ولی تنها می‌توانم...."

"تنها کاری که می‌توانم بکنم.... است."

"تنها.... برای من امکان‌پذیر است."

- با توجه به اینکه مکالمات تلفنی اکثر اوقات بسیار فرار و

فراموش‌شدنی هستند، به دنبال وسیله‌ای باشید که از گفتگویتان یادداشت بردارد. ممکن است تصور کنید که گفتگوها را در طول روز به یاد خواهید داشت، ولی بعد از شش مکالمه‌ی تلفنی دیگر و دو جلسه، قضیه چنین نخواهد بود. اگر بیش از یک یا دو نام یا شماره در صحبت‌های طرف مقابل باشد، از او بخواهید تا یک نسخه از اطلاعات را برای شما فکس کند. از اینکه از طرف مقابل بخواهید نکته‌ای را تکرار یا نامی را هجی کند تردید نکنید. این موضوع نشان‌دهنده‌ی این است که نه تنها شما انسان دقیقی هستید، بلکه به اطلاعات طرف مقابل هم احترام می‌گذارید.

- در مواردی که به دلیل عدم تماس طرف مقابل نمی‌توانید با او گفتگو کنید، چه باید کنید؟ نخست از خودتان بپرسید آیا شخص دیگری می‌تواند آن اطلاعات را برایتان فراهم کند؟ دوم، نتیجه‌گیری کنید که تنها علت عدم تماس طرف مقابل با شما این است که به تماس گرفتن علاقه‌مند نیست. بنابراین دیگر موضوع را پیگیری نکنید. سوم، یک پیغام مشخص و واضح با یک مهلت زمانی برای او بگذارید: "جین، آیا می‌توانی قبل از ساعت چهار بعدازظهر چهارشنبه با من تماس بگیری؟" اگر تماس نگرفت، به راه‌حل اول مراجعه کنید.
- امروزه تلفن‌های همراه به قدری همه‌گیر شده است که چه بسا هروقت و هرجا ما را درگیر کند. نکاتی که در مورد تلفن‌های همراه باید مورد توجه قرار دهید، عبارت‌اند از:

۱) زمانی که مشغول کنترل صورت‌حساب سوپر مارکت برای اجناس

خریداری شده‌ی خود هستید یا هزینه‌ی شستشوی لباستان را به خشکشویی می‌پردازید و با یک نفر که در مقابلتان ایستاده است صحبت می‌کنید، از گفتگو با تلفن همراه خودداری کنید. گفتگوی تلفنی با شخصی که حضوری با او تماس ندارید، بر گفتگو و معامله با کسی که با او رو در رو هستید، اولویت ندارد. در بعضی موارد استفاده کنندگان از تلفن همراه بی‌ادبی و بی‌ملاحظگی را به حد بالایی رسانده‌اند. بنابراین، گفتگو با تلفن همراه را به بعد یا قبل از تماس حضوری خود با دوستان، مأموران فروش و مانند آن‌ها موکول کنید.

۲) مطمئن شوید که طرف مقابل‌تان هم به راحتی شما می‌تواند در حالی که در خیابان پنجم نیویورک با سروصدا و ترافیک فراوان آن و غرولندهای شما با راننده‌های کناری‌تان حرکت می‌کنید، با شما صحبت کند. در نظر داشته باشید که این‌گونه تماس‌های تلفنی برای شما خیلی راحت‌تر است تا برای طرف مقابلتان.

۳) زمانی که در سینما یا تئاتر، بیمارستان، محل‌های عبادت، کلاس درس، رستوران و سایر جاهایی هستید که زنگ تلفن مخل آرامش است، تلفن همراهتان را خاموش کنید یا در وضعیت ارتعاش قرار دهید.

موضوعات گفتگو

در تماس تلفنی شخصی تا حدودی همه‌ی موضوعات روز قابل گفتگوست. (جهت ملاحظه‌ی نکاتی در مورد گفتگو با خانواده و دوستان به فصل شانزدهم مراجعه کنید.) در تماس‌های بازرگانی تنها موضوع

قابل گفتگو، سؤال در مورد کالا یا خدمت مورد نظر، سفارش دادن آن، پرسش در مورد وضعیت آن و اعتراض به نحوه‌ی ارائه‌ی آن است. در تماس‌های کاری، به طور معمول به غیر از موضوع کسب و کار در موردی دیگر صحبت نمی‌شود. ولی در موارد خاصی پس از گفتگو در مورد موضوع صحبت، چند کلمه گفتگوی معمولی ایرادی ندارد.

موضوعات مطلوب

- تعریف و تمجید: اگر می‌توانید مختصری تعریف و تمجید در گفتگوی خود وارد کنید، این کار را بکنید
- موضوعات مطرح شده در مطبوعات روز
- تربیت بدنی و پرورش اندام
- سرگرمی‌های مشترک شما و طرف مقابل
- اخبار محلی مورد علاقه‌ی طرفین
- فیلم‌های سینمایی یا کتاب‌های مورد توصیه و پیشنهادی
- بیماری، عمل جراحی یا مرگ دوستی مشترک
- رستوران‌ها، کتاب‌ها، محل‌های غذای خام‌خواران و پزشکانی که می‌خواهید توصیه کنید
- رویدادهای اجتماعی یا کسب و کاری که هر دوی شما به آن‌ها دعوت شده‌اید
- ورزش
- رویدادهای ملی و محلی

- ترافیک و پارکینگ که بر هر دوی شما تأثیر می‌گذارد
- تعطیلات یا مرخصی‌ها
- آب و هوا
- مسائل و موضوعات مرتبط با کار: نرم‌افزار مورد علاقه، مسائل مربوط به ایمیل، سایت‌های مفید اینترنت

موضوعات نامطلوب

- موضوعات محرمانه و خصوصی
- موضوعات جدال‌برانگیز
- انتقاد از دیگران
- اعتراضات و شکایت‌های داخلی
- رویدادهایی که طرف مقابل به آن‌ها دعوت نشده است
- شکست‌ها
- شایعه‌پراکنی و سخن‌چینی
- هزینه و قیمت چیزهای مختلف مربوط به طرف مقابل
- پول
- اظهارنظرهای منفی در مورد محل کار
- مسائل شخصی
- امور سیاسی
- مسائل مذهبی
- اظهارنظر در مورد ظاهر و رفتارهای طرف مقابل

- حقوق و دستمزد دو طرف
- مسائل جنسی
- مسائل کاری که ربطی به شما ندارد
- سلامت خودتان

عبارات آغازگر گفتگو

"شارلین، من لوئیز هستم. حرف مختصری دارم."

"جین، دان هستم و پرسش سریعی دارم."

"ظهر به خیر والتر، جوآنا هستم. می‌شود چند دقیقه وقتت را بگیرم!"

"صبح به خیر! اوری گیفورد هستم. الآن وقت دارید یا بهتر است بعد زنگ بزنم؟"

"سلام. روداکورتنی هستم که خواسته بودید زنگ بزنم. آیا الآن برای شما مناسب است؟"

"سلام. رز لوریمر صحبت می‌کند. آیا همین الآن یک دقیقه وقت دارید؟"

"سلام دِمی. سوزان هستم. می‌دانم که گرفتاری، بنابراین خیلی سریع حرفم را تمام می‌کنم."

"سلام. آرت بلر صحبت می‌کند. آیا برای صحبت کردن وقت دارید؟"

"سلام. مگ کیساک هستم و ارقامی را که خواسته بودید آورده‌ام. خوشحال می‌شوم در صورتی که الآن گرفتارید بعد زنگ بزنم."

"سلام! سام لانگدن هستم. می‌خواستم در مورد گزارش آرنولد آینگر با شما صحبت کنم. آیا برای این کار وقت دارید؟"

"سلام! سو هستم. آیا الآن درگیر کاری هستید؟"

"ماریان! جونیور باتیس هستم. یک سؤال فوری دارم. آیا همین الآن وقت دارید؟"

"من باربارا مولنار هستم. آیا یک دقیقه وقت دارید تا در مورد مراسم شام جمع‌آوری اعانه صحبت کنیم؟"

اگر او گفت... شما بگویید...

بستگی به خودتان دارد که بخواهید خیلی سریع به مطلب اصلی بپردازید یا چند دقیقه با هم گپ بزنید. اول یک پاسخ تک‌واژه‌ای یا عبارت‌گونه می‌دهید. دفعه‌ی دوم، پاسخ خود را می‌دهید و سپس سؤالی مطرح می‌کنید. این به هدف شما بستگی دارد. اگر می‌خواهید رابطه‌ای با کسی برقرار کنید، کمی گپ بزنید. اگر صرف کسب و کار است، از گپ زدن خودداری کنید.

اگر او گفت	شما بگویید
● "آیا می‌توانم بعد با شما تماس بگیرم؟"	○ "البته! من تا سه‌شنبه به پاسخ شما نیاز دارم."
● "آیا بد موقعی زنگ زده‌ام؟"	○ "به راستی همین‌طور است. چه وقتی برای تماس مجدد من با شما مناسب است؟"
● "و این موقع بود که او به من	○ "چارلی؟ اینجا مشکلی برای

گفت...»

من به وجود آمده. می‌شود این گفتگو را بعد تمام کنیم؟»

● «حدس بزن کی هستم!»

○ «متأسفم. به طور حتم اشتباه گرفته‌اید.» (گوشی را بگذارید)

● «خوب، بالاخره! یک انسان واقعی. من از گفتگو با دستگاه پیام‌گیر متنفرم.»

○ «به راستی.»

● «چه هوای خوبی داریم.»

○ «بسیار عالی! متوجه شدم که شما از آلاسکا به اینجا نقل مکان کرده‌اید. زمستان همیشه در آنجا چقدر طول می‌کشد؟»

● «اوضاع و احوال چطور است؟»

○ «این هفته در عمل هفته‌ی خوبی است. ما بازآرایی سالن ورودی را تمام کردیم. دفعه‌ی بعد که به اینجا آمدی، نگاهی به آن بینداز.»

● «وضع کار چگونه است؟»

○ «عالی! عالی! گوش کنید، ارقامی را که می‌خواستید در حال فکس شدن به شماست.»

● «دیشب چه بازی خوبی بود!»

○ «به راستی از این جور بازی‌ها کمتر پیش می‌آید. آیا در مورد وضعیت سفارش ما خبری دارید؟»

● "آیا شما و شوهرتان خانه پیدا کردید؟"

○ "از توجه شما سپاسگزارم. بله، و از این بابت خیلی خوشحالیم. آیا برای تمیز کردن خانه کسی را سراغ دارید به ما معرفی کنید؟"

عبارات پایانی

در بیشتر موارد، کسی که تماس گرفته است گفتگو را پایان می‌دهد و این کار اغلب با عبارتی که به ندرت می‌توانیم آن را مؤدبانه بدانیم انجام می‌شود.

"خدا نگه‌دار".

"بعد با شما تماس می‌گیرم."

"به امید دیدار."

"وقتی اطلاعات بیشتری داشتم دوباره زنگ می‌زنم. خداحافظ"

"هر وقت آن را فهمیدید، به من خبر بدهید، باشد؟"

"بعد می‌بینمتان."

"مواظب خودتان باشید."

"از وقتی که در اختیار من گذاشتید سپاسگزارم. خداحافظ"

"این همان چیزی است که من همیشه به دنبالش بودم، سپاسگزارم."

"خوب، بیشتر از این وقت شما را نمی‌گیرم. خدا نگه‌دار."

"کمک بزرگی به من کردید. سپاسگزارم."

فصل پانزدهم

گفتگو با هرکس در اوقات دشواری

افرادی که در افسردگی فرو می‌روند و به حال خود دل می‌سوزانند، دلتنگ‌کننده هستند ولی قادر نیستند به خودی خود از این وضعیت بیرون آیند. بنابراین گاه به گاه، فقط بنشینید و گوش کنید و گوش کنید و گوش کنید. شما در حال پرداخت بهای عضویت خود در نژاد انسانی هستید.

- باربارا والترز

پیشگفتار

شما و یکی از دوستان یا همکارانتان در حال گپ زدن در مورد موضوعات معمولی هستید، در خیابان قدم می‌زنید یا منتظر مترو هستید که ناگهان فضای گفتگو از آفتابی به توفانی تبدیل می‌شود. طلاق. مسائل مالی. بیماری در خانواده. طرف مقابل شما در رنج و درد است و شما باید چیزی بگویید.

یا در مراسم ختم، تشییع جنازه، مرده‌سوزانی، یا دفن یک شخصی

شرکت می‌کنید. چه می‌گویید؟ چه سخن کوتاه و تسلادهنده‌ای به عزاداران می‌گویید؟ به خانواده‌ی کسی که خودکشی کرده است چه می‌گویید؟

در گفتگوهای روزانه به کسی که مرضی بی‌درمان دارد و در روزهای پایانی زندگی خود است، چه می‌گویید؟ یا به کسی که فرزندش را دستگیر کرده‌اند؟ یا از کار اخراج شده است؟ یا می‌خواهد برای ترک اعتیاد برود، یا از برنامه‌ی ترک اعتیاد بازگشته است؟

زمانی که مسائل انسان‌های دیگر زندگی شما را تحت تأثیر قرار می‌دهد ـ و به سختی می‌توان زندگی بدون این تأثیرگذاری را تصور کرد ـ باید تعدادی پاسخ مناسب در دست داشته باشید.

گفتگوهای مرتبط با مسائل و دشواری‌ها "صحبتی پیش‌پا افتاده" نیست ولی اکثر اوقات در این گفتگوها مطرح می‌شود. شما در حال اسکیت کردن روی یخ‌های ضخیم گفتگویی جذاب هستید که به یکباره و ناغافل شکافی بزرگ ایجاد می‌شود و داخل آب‌های سرد و منجمدکننده فرو می‌روید. در این شرایط نمی‌توانید بگویید: "خیال می‌کردم داریم هواخوری می‌کنیم. شاید بهتر است به خانه بروم."

مشکلات مردم به دو صورت رخ می‌نماید: مسائلی که بدون تقصیر آن‌ها دامنگیرشان می‌شود (مرگ و میر در خانواده، از کار برکنار شدن، مورد حمله قرار گرفتن، تصادف خودرو، آتش‌سوزی و غیره) و مشکلاتی که در بروز آن‌ها خود افراد نقش بزرگ یا کوچکی داشته‌اند (برخورد با همسایه‌ها، اعتراض نسبت به کار، عدم توافق یا ستیزه با دوستان یا خانواده، بدهی‌های مالی، مشکل در محل کار و مانند آن‌ها).

در مورد اول، تا حداکثر توان خود از سر همدردی به حرف‌های آن‌ها گوش دهید و چند بار با سخنان آرام آنچه را می‌گویند و احساس می‌کنند، به آن‌ها برگردانید.

> *تنها چیزی که انسان‌های غمگین در این جهان به آن نیاز دارند، انسان‌هایی است که بتوانند به آن‌ها توجه کنند.*
>
> *- سیمونه وِیل*

در مورد دوم، وظیفه‌ی شما به عنوان دوستی خوب، پیشدستی کردن و طرح چند پرسش روشن‌کننده است. گاهی مردم مرتب برای خود مسئله و مشکلی درست می‌کنند. این رفتاری ریشه‌دار است، ولی گاهی در دشواری‌ها ممکن است چند پرسش بدون غرضِ شما چراغی را در ذهن طرف مقابلتان روشن کند.

بیشتر اوقات از طرف این گروه دوم است که گاهی درخواست‌های کمک مالی و غیرمالی مطرح می‌شود. آن‌ها ممکن است از شما بخواهند تا در مسئله‌ی پیش‌آمده با همسر یا رئیسشان پادرمیانی کنید، با همسایه‌ی عصبانی‌شان حرف بزنید و مسئله را حل و فصل کنید، یا پولی به آن‌ها قرض دهید که بتوانند اجاره‌ی این ماه خانه‌ی خود را بپردازند. با توجه به اینکه شما اعتقاد دارید کمک به او در این وضعیت تنها داروی مسکنی برای مسئله‌ای بزرگ‌تر است، یا به این دلیل که توانایی اجابت تقاضای او را ندارید، ممکن است در وضعیت بسیار دشوار "نه" گفتن به دوستی که گرفتار است قرار بگیرید. او تصور می‌کند شما می‌توانستید از مهلکه نجاتش دهید، ولی شما چنین اعتقادی ندارید. در این‌گونه موارد چه باید بگویید؟

شما با عقل سلیم و شفقت خود، به اضافه‌ی کمی الهام از پیشنهادهای زیر می‌توانید به او ثابت کنید که دوستی مهربان و حقیقی برایش هستید.

بایدها

- اجازه دهید طرف مقابل هر قدر که می‌خواهد صحبت کند. با زمزمه‌های غمخوارانه و حاکی از درک موقعیت و احساس او، همراهی‌اش کنید. ولی در این مرحله هیچ اظهارنظر، توصیه یا پیشنهاد کمکی نکنید. هر حرف و اظهارنظری از جانب شما موجب وقفه در داستانی می‌شود که طرف مقابل دوست دارد بیان کند. اجازه دهید داستان خود را بگوید و در صورت لزوم چند بار تکرارش کند.
- در صورتی که می‌توانید پاسخ‌های خود را تغییر دهید: "اوه، نه"، "چقدر برای تو دردناک است"، "اوف"، "خیلی متأسفم"، "عزیز من"، "چه رنج و غم بزرگی"، "چه وضع بد و ناراحت‌کننده‌ای"، "به من نگو..."
- گاهی سکوت پاسخ خوب و مناسبی است. وقتی کسی موضوعی دردناک را به شما می‌گوید، به‌گفتن آن نیاز دارد. در بیشتر مواقع لزومی ندارد شما کلامی برای ادامه‌ی گفتگو بگویید؛ خود داستان خود به خود تا پایان و گاهی چند بار ادامه می‌یابد.

سکوت ـ چنانچه با توجه کردن به طرف مقابل و نشان دادن این توجه با تمرکز بر او و نگاه غمخوارانه به او همراه باشد ـ بیش از هر حرف و عمل شما شفابخش است. سکوت همچنین اجازه می‌دهد تا طرف مقابل قسمت بعدی، بعدی و بعدی را بگوید.

- اگر موضوع محرمانه و خصوصی است، به طرف مقابل اطمینان دهید که خبرها از طرف شما به کس دیگری گفته نخواهد شد.

گاهی دوست کسی بودن به معنای استادی در هنر مدیریت زمان است. زمانی برای سکوت. زمانی برای اینکه اجازه دهید طرف مقابل حرف بزند و خود را به دست تقدیر و سرنوشت بسپارد. و زمانی برای آمادگی جمع‌آوری تکه‌های مختلف پس از پایان ماجرا.

ـ گلوریا تیلور

- مراتب تأیید خود را در مورد اینکه طرف مقابل می‌تواند چالش‌ها و غم و اندوه پیش‌آمده را پشت سر بگذارد، به او ابراز دارید. می‌توانید چیزی مثل عبارت‌های زیر را بر زبان آورید:

"من به توانایی تو ایمان دارم. تو این موقعیت را پشت سر می‌گذاری و در کمال موفقیت روز جدیدی را آغاز خواهی کرد."

"نمی‌توانم چیزی بدتر از این را تصور کنم، ولی می‌دانم که تو خرده خرده آن را جمع‌وجور خواهی کرد."

"می‌دانم که از عهده‌ی آن برخواهی آمد."

"من از اینکه این‌قدر بر موقعیت پیش‌آمده اشراف و آگاهی داری، شگفت‌زده‌ام."

"آرزو داشتم با چنین وضعی روبرو نمی‌شدی، ولی یقین دارم که از عهده‌ی آن برخواهی آمد."

"گام‌هایی که تاکنون در این زمینه برداشته‌ای به راستی درست بوده است."

"تو مسائل و موضوعات را خوب می‌گیری، و من می‌دانم که موفق خواهی شد."

- سعی کنید به احساسات اصلی و پنهانی نظیر نومیدی زیاد، غم و اندوه، سردرگمی، وحشت و هراس ناگهانی، درماندگی و اضطراب توجه کنید و به آن‌ها پاسخ دهید. زمانی که شخصی دچار مشکل می‌شود، احساسات او به سمت احساسات منفی کشش پیدا می‌کنند، ولی شما به دنبال پیدا کردن احساس ناامیدی کاملی باشید که گاهی پیش از ظهور افکار خودکشی به انسان دست می‌دهد.
- پرسش‌هایی بکنید، ولی مواظب باشید حالت اتهامی (چطور توانستی؟) یا فضولی (آیا خیلی گریه کردی؟) نداشته باشد. در صورتی که کسی مرده است، می‌توانید در مورد فرد در گذشته، کجا و چگونه مرد، چگونه بود، طرف مقابل شما چه موقعی آخرین بار او را دیده، پرسش‌هایی کنید. در مورد مسائل و مشکلات، پرسش‌هایی خنثی مطرح کنید که به او کمک کند وضعیت خود را به روشی جدید ببیند: "چه کسی می‌تواند در این مورد کمک کند؟"، "در مورد آن چه می‌توانی بکنی؟"، "آیا تاکنون به کسی اطلاع داده‌ای؟"، "گمان می‌کنی چگونه می‌توانی آن را حل و فصل کنی؟"، "روبین در این مورد چه نظری دارد؟"، "آیا این بدترین اتفاقی است که ممکن بود برای شما بیفتد"، یا مشکلی متوسط است، یا چیزی است که یک ماه پیش حتی فکرش را نمی‌کردید؟"

نبایدها

- نگویید احساس طرف مقابل‌تان را درک می‌کنید. نخست آنکه شما ممکن است نتوانید احساس او را درک کنید زیرا به طور دقیق در وضعیت او قرار ندارید. دوم، طرف مقابل بابت این گفته تا حدودی از شما رنجیده خاطر خواهد شد.
- ادای همدردی یا درک وضعیت طرف مقابل را درنیاورید. مردم حتی زمانی که کامل خود را در بحبوحه‌ی مشکلات باخته‌اند، متوجه ریاکاری طرف مقابل می‌شوند. اگر به خصوص با او احساس همدلی نمی‌کنید ولی علاقه‌مندید از او حمایت کنید، او را در آغوش بگیرید و ترتیب ملاقاتی را برای وقتی که فرصت بیشتری دارید بدهید تا در مورد مسئله‌ی او بیشتر با هم گفتگو کنید.

> *هیچ چیزی نمی‌تواند سریع‌تر از یک پرسش خوب و مناسب افراد را به خود آورد تا مشکل خود را حل و فصل کنند.*
>
> *ـ دوروتی لیدز*

- چه مسئله‌ی پیش آمده مرگ یا ضرر و زیان یا ورشکستگی باشد، یا موردی که به نظر شما هرگز مهم نیست، به طرف مقابل خود نگویید فکرش را نکند؛ همچنین سعی نکنید موضوع صحبت را عوض کنید. این‌گونه افراد گاهی نیاز دارند تا داستان و مسئله‌ی خود را بارها و بارها بگویند و تکرار کنند.

> *یکی از نیازهای اساسی نوع بشر این است که مسائل و مشکلات خود را برای یک نفر تعریف کند.*
>
> *ـ مایلز فرانکلین*

اصرار شما به تغییر موضوع صحبت به طور معمول بیشتر جهت راحتی خودتان است تا راحتی آن‌ها، زیرا هیچ چیز ممکن نیست آن‌ها را از فکر مسئله‌شان بیرون بیاورد.

- از واژه‌های اغراق‌آمیز یا مهیج‌کننده‌ی وضعیت نظیر: "غم‌انگیز"، "فاجعه‌بار"، "تأثرآور"، "بدترین چیزی که تاکنون شنیده‌ام." خودداری کنید. در عوض، از واژه‌هایی معادل واژه‌های به‌کار رفته توسط خود شخص استفاده کنید.
- احساس خود را در مورد مسئله بیش از احساس طرف مقابل مورد تأکید قرار ندهید: "دیشب از فکر شما حتی یک لحظه هم خواب به چشمم نیامد" یا "از این مسئله بیش از اندازه ناراحت و آشفته شده‌ام!" فهماندن این نکته به طرف مقابل که از بابت مسئله‌ی او ناراحت هستید، کار خوبی است ولی حق او را برای اینکه بیش از هر کس دیگری ناراحت و غمگین باشد، باید محفوظ بدارید. بعضی افراد خودپسند و خودمدار به همه‌چیز از پشت عینک زندگی خود نگاه می‌کنند. ابراز اینکه گویی شما حتی بیش از طرف مقابل‌تان از ناراحتی او ناراحت هستید، بخشی از شخصیت و احساس او را خدشه‌دار می‌کند.
- از ارائه‌ی امثال و حکم فلسفی، عبارات کلیشه‌ای، تقوای مذهبی، تفسیرهای ساده‌انگارانه، مقصود و معنای مستتر در واقعه‌ی پیش‌آمده، خواست و اراده و رهنمودهای خدایی در این شرایط، خودداری کنید. چنانچه شما و طرف مقابل دارای عقاید مذهبی و

روحانی مشترکی باشید، این حرف‌ها ممکن است بسیار مفید باشند. به هر حال برای بیشتر کسانی که گرفتار مشکلی شده‌اند، هیچ راحتی و تسکینی در هیچ جا وجود ندارد و تلاش دیگران به تسکین آن‌ها با واژه‌هایی که نامناسب و بی‌مورد به نظر می‌رسد، موجب ناراحتی و عصبانیت آنان می‌شود.

- صرف‌نظر از نوع مسئله و مشکلی که برای دوست شما پیش‌آمده، سعی نکنید به او درس دهید، برایش سخنرانی کنید، به رفتار او لقب خاصی بدهید، نتیجه‌ی اخلاقی بگیرید، او را نصیحت یا تلاش کنید تا او را تغییر دهید. تغییر و تحول تنها از درون ناشی می‌شود. نه تنها چنین کمکی آزاردهنده و عصبانی‌کننده و نامناسب است، بلکه بسیار بی‌اثر و بی‌نتیجه هم هست.
- واژه‌های تسلیت و همدردی را با هم اشتباه نکنید. تسلیت تنها در مورد مرگ به کار می‌رود، در حالی که همدردی هم برای مرگ و هم برای خسارت‌های ناشی از آتش‌سوزی، سیل، توفان و بلایای طبیعی، دزدی، جنایت، از دست دادن شغل، ورشکستگی، شکست شخصی و سایر بدبیاری‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

موقعیت ویژه

- در صورت مرگ یک شخص، تسلی‌بخش‌ترین واژه‌هایی که می‌توانید به نزدیک‌ترین افراد سوگوار بگویید (به غیر از خیلی متأسفم) نقل قصه‌ها، خاطرات و اتفاقات مربوط به فرد فوت شده، چگونه با او

ملاقات کردید، تأثیر او در زندگی‌تان، نکته‌ی جالبی که گفته است، میزان علاقه‌ی او به خانواده‌اش و افسوس بابت جای خالی او است.

- مراسم بعد از مرگ، ختم، شام غریبان، به خاک‌سپاری و یادبود، به احتمال دشوارترین محل‌ها برای گفتگو است. مردم در گوشه و کنار جمع می‌شوند و قبل یا بعد از مراسم با یکدیگر گفتگو می‌کنند، و شما هم باید در این گفتگوها شرکت کنید. با توجه به اینکه تنها موضوع ممکن برای گفتگو در این مراسم شخص فوت شده و بازماندگان او هستند، می‌توانید عبارات شبیه عبارات زیر را بیان کنید:

"بعد از مرگ پدرم، برادر شما هر هفته زنگ می‌زد و در دانشکده با من گفتگو می‌کرد. نمی‌توانید تصور کنید این کار او چقدر برای من ارزشمند و تسلی‌بخش بود."

"آیا می‌دانستید که او هر سه‌شنبه شب از زندانیان زندان بخش دیدن می‌کرد؟"

"او حتی پس از مرگ همسر و پسرش هم دلسرد و افسرده نشد، بلکه آفریننده و دوست‌داشتنی باقی ماند."

"او عادت داشت دندان کسانی را که بیمه نبودند درست کند و سپس فرستادن صورت‌حساب را برای آن‌ها فراموش می‌کرد."

"گمان می‌کنم ده‌ها نفر هستند که او را بهترین دوست خود می‌دانند. او کاری می‌کرد که شما احساس کنید بهترین دوستتان است."

"او کسی بود که باشگاه سالروز تولد را راه انداخت. نمی‌دانم چگونه می‌توانیم بدون او این باشگاه را اداره کنیم."

"دو روز قبل از مرگش هم لطیفه تعریف می‌کرد."

"می‌دانید، سال‌ها بود که مشغول دوا و درمان بیماری خود بود ولی تصور نمی‌کنم حتی کسی از این موضوع اطلاع داشت."

- سقط جنین و تولد بچه‌ی مرده را هنوز آن طور که باید و شاید به عنوان مصیبتی بزرگ در نظر نمی‌گیرند. توجه داشته باشید باید به کسانی که فرزند خود را به این طریق از دست داده‌اند، به همان ترتیب که با والدین کودک از دست داده ابراز همدردی می‌کنید، ابراز همدردی کنید. به آن‌ها نگویید: "شما هم‌اکنون دو بچه‌ی دوست‌داشتنی دارید، بنابراین برای آنچه دارید شکرگزار باشید." یا "شما هنوز جوانید و می‌توانید دوباره بچه‌دار شوید." و بدتر از همه "این قدر غمگین نباشید. از همه‌ی این‌ها گذشته، این به منزله‌ی از دست دادن بچه نیست." در حالی که آنان به راستی بچه‌ای را از دست داده‌اند.
- مرگ یک حیوان خانگی برای صاحب آن ضربه‌ای جدی است. صرف‌نظر از اینکه بتوانید این نوع وابستگی را درک کنید یا نه، در سطحی که فرد حیوان از دست داده رنج می‌برد، واکنش نشان دهید. اگر او بابت این موضوع از پا درآمده است، شما هم برای خاطر او از پا درآیید. به یاد داشته باشید که در هفته‌های بعد از او بپرسید چگونه بدون حیوان هم‌صحبت خود گذران می‌کند، و نام حیوان را به همراه هر نوع خاطره‌ای که از آن دارید، بر زبان آورید.
- زمانی که یکی از همکارانتان می‌میرد، مرگ او بر گفتگوهای چند

یادآوری یک شیء، شخص یا مکانی دوست‌داشتنی به یک نفر دیگر، واقعیت بخشیدن به آن شیء است.
- آن موراو لیندبرگ

هفته بعد شما سنگینی می‌کند. صرف‌نظر از اینکه همکاران به صورت علنی چه بگویند، بیشتر آن‌ها دست‌کم گاهی در مورد فرد فوت شده فکر می‌کنند. ادامه‌ی گفتگو در مورد فرد فوت شده با دوستان نزدیک او کاری مفید و سودمند است. عدم یادآوری او نوعی مرگ دوم و کوچک‌تر محسوب می‌شود. صحبت در مورد فرد فوت شده موجب ناراحتی جدیدی برای بازماندگان نمی‌شود، بلکه به آن‌ها تسلی می‌دهد.

- در صورت خودکشی یک شخص، مثل سایر انواع مرگ با خانواده‌ی داغدیده همدردی کنید. با توجه به اینکه بسیاری از بازماندگان فردی که خودکشی کرده است احساس تقصیر، آشفتگی و ننگ اجتماعی می‌کنند، نیاز دارند بدانند که شما با آن‌ها همدردی می‌کنید و به فکرشان هستید. اگرچه اظهار این عبارت که "از شنیدن این خبر ضربه خورده‌اید" اغلب در مورد مرگ افراد مختلف مناسب است، از گفتن این عبارت در این مورد خاص خودداری نکنید. راجع به اینکه چگونه می‌شد از وقوع این مرگ جلوگیری کرد، تأمل و سؤال نکنید و در مورد واقعیت خودکشی صحبتی به میان نیاورید. واقعیت مهم این است که آن فرد از میان رفته است و خانواده‌اش داغدار هستند. به جای این حرف‌ها، در مورد تأثیر فرد فوت شده بر زندگی خودتان، خاطره‌ای که از او دارید و همدردی با خانواده‌ی او حرف بزنید.

- گفتن "نه" به کسی که دچار مشکل است، چالشی ناراحت‌کننده است. شما ممکن است از دادن وام به یک نفر خودداری کنید زیرا یا می‌دانید که این کار تنها مسئله‌ی شخصی مورد نظر را طولانی‌تر می‌کند، یا اینکه مبلغ درخواستی او را موجود ندارید. با توجه به اینکه این فرد ممکن است یکی از اعضای خانواده و منسوبان یا یکی از دوستانتان باشد که در وضعیت نیاز دست به سوی شما دراز کرده است، باید مهربان، جدی و مؤدب باشید.

زمانی که این درخواست را رد می‌کنید، آن را در قالب عبارتی حاکی از ناتوانی خودتان (جمله‌ای با نهاد من: "من این پول را ندارم") ادا کنید، نه عبارتی حاکی از نقص رفتاری او (جمله‌ای با نهاد تو: "می‌دانی که تو این پول را پس نخواهی داد.")

همچنین بهتر است اول عذر خود را اظهار دارید و سپس درخواست او را رد کنید. ("قرار است تعطیلات آخر هفته به مسافرت بروم. بنابراین نمی‌توانم کمکی بکنم.") دیگر اینکه راز اصلی رد درخواست طرف مقابل این است که حرف خود را تا حد تهوع‌آور تکرار کنید. حتی واژه‌هایتان را هم عوض نکنید و هر کاری که می‌توانید بکنید، ولی شروع به عرضه‌ی دلایل مختلف نکنید. طرف مقابل با رد دلایل شما، شما را به ارائه‌ی دلیل جدیدی وادار می‌کند، که آن هم بی‌تأثیر خواهد بود. فقط یک خط را که از پیش انتخاب کرده‌اید تکرار کنید تا بالاخره مورد قبول طرف مقابل قرار گیرد. اگر قصد مذاکره ندارید، تصمیمی نگیرید که بوی مذاکره بدهد. روشن کردن اینکه پاسخ‌تان

منفی است، کاری مهربانانه‌تر است. می‌توانید چیزی شبیه عبارت زیر را بر زبان آورید:

"بعد از بررسی دقیق نتیجه گرفتم که این بار نمی‌توانم کمک کنم، ولی به طور قطع بهترین آرزوها را برایت دارم."

"متأسفم که جواب منفی می‌دهم، ولی به هیچ وجه قادر به این کار نیستم."

"دوست دارم به شما کمک کنم، ولی نمی‌توانم."

"دوست دارم جواب مثبت بدهم، ولی به راستی نمی‌توانم."

"نمی‌خواهم در این مورد دروغ بگویم."

"امیدوارم بتوانی ترتیبات دیگری بدهی، زیرا من نمی‌توانم هیچ‌گونه کمکی بکنم."

"امیدوارم آرزوی مرا برای موفقیت تو و ناتوانی‌ام را برای کمک به خودت بپذیری - نه، این موضوع قابل مذاکره نیست. هیچ امکانی برای گفتگوی بیشتر در مورد آن وجود ندارد."

"همین الآن بیش از بودجه‌ام خرج کرده‌ام. خواهش می‌کنم فکر دیگری کن."

"متأسفم، ولی زندگی کردن شما و خانواده‌تان با ما ممکن نیست."

"متأسفم، ولی به راستی نمی‌توانم."

"متأسفم، نمی‌توانم تصمیم خودم را بیان کنم، ولی پاسخ من نه است."

"به راستی با درخواست شما همدردی می‌کنم و دوست داشتم می‌توانستم کمک کنم، ولی به واقع نمی‌توانم."

"ممکن نیست، جنیفر."

"رد درخواست شما در واقع برایم دشوار است. امیدوارم بتوانید راه‌حل دیگری پیدا کنید."

"نتیجه گرفته‌ام که به دلایل شخصی نمی‌توانم."

"ای کاش می‌توانستم، ولی نمی‌توانم."

"کاش می‌توانستم کمک کنم، ولی الآن به راستی امکانش را ندارم."

"ای کاش مجبور نبودم درخواست تو را رد کنم، سارا، ولی هرچه فکر می‌کنم می‌بینم نمی‌توانم اکنون مبلغی به تو قرض دهم."

"من اغلب از کمک کردن خوشحال می‌شوم، ولی خودمان الآن زیر بار قرض هستیم."

"پاسخ من منفی است و ترجیح می‌دهم اگر اشکالی نداشته باشد دلایلم برای خودم محفوظ بماند."

"برنامه‌ی کاری من این روزها بسیار انعطاف‌ناپذیر است. امیدوارم برای مواظبت از سالی در طول روز کس دیگری را پیدا کنی."

"متأسفم، گمان نمی‌کنم انجام این کار برایم مناسب و مفید باشد."

"ممنونم که سؤال کردی، ولی نه."

"در شرایط عادی از کمک به تو خوشحال خواهم شد، ولی..."

"متأسفانه، در موقعیتی بسیار سخت از من درخواست کمک می‌کنی."

"ما در موقعیتی نیستیم که بتوانیم به شما کمک کنیم."

"می‌توانی معضل مرا تصور کنی، ولی این کار عملی نیست."

"می‌دانی نسبت به وضعیت شما احساس همدردی می‌کنم، ولی به راستی قادر به کمک نیستم."

"می‌دانی از دادن جواب منفی به تو متنفرم، ولی مجبورم."

موضوعات گفتگو

زمانی که بدانید طرف مقابل‌تان نگران، غصه‌دار، مأیوس یا افسرده است، موضوعات قابل گفتگو محدود می‌شود. در حالی که او به طور مشخص رنج می‌کشد، به ندرت می‌توانید از مسائل بی‌اهمیت صحبت کنید.

گفتگوی شما باید راجع به مسئله‌ی پیش آمده و ملاحظات عملی مربوط به آن باشد: ترتیب دادن یک وسیله‌ی حمل به محل کار، فهرست کردن تماس‌هایی تلفنی که باید انجام شود، بررسی منابع موجود، آگاه کردن دیگران از وضعیت پیش آمده، تعیین قرار ملاقات با وکلای مدافع، مشاوران حقوقی، بنگاه معاملات ملکی، آژانس‌های استخدام موقت، پزشک‌ها، و سایر کسانی که می‌توانند کمک کنند.

عبارات آغازگر

طرف مقابل گفتگوی مربوط به مشکل، غم و اندوه یا رویدادهای ناراحت‌کننده را آغاز کرده است. بنابراین شما به جای اینکه بخواهید موضوعات جدیدی را مطرح کنید، باید به حرف‌های او پاسخ دهید.

عبارت‌های سودمند

"آیا خانواده‌ای در این حوالی دارید؟"

"نمی‌توانم تصور کنم چه احساسی دارید."

"نمی‌توانم تصور کنم چه وضعی دارید."

"نمی‌دانم چه بگویم."

"خوشحال خواهم شد تا زمانی که لازم باشد، کارهایت را در اداره انجام دهم."

"به فکر شما هستم و دعایتان می‌کنم."

"خیلی از این بابت متأسفم."

می‌توانید واژه‌هایی نظیر واژه‌های فردی خبره انتخاب کنید و آن را هنرمندانه جلا دهید، ولی واژه‌ای که به نوسان درمی‌آید، در هوا پرواز می‌کند و ماندگار می‌شود، واژه‌ای است که از قلب برمی‌آید.

-اِلا ویلر ویلکاکس

"به راستی از اینکه ضرر کرده‌اید متأسفم."

"آیا کاری هست که من بکنم؟"

"من در این مورد بسیار صادق و جدی هستم."

"اجازه دهید تا موقعی که درگیر این امور هستی، مسئولیت مشتریانتان را من عهده‌دار شوم."

"این ضرر وحشتناکی برای شماست."

"به طور قطع باید تا زمانی که مشخص شود چه مقدار از خانه سالم مانده، با ما زندگی کنید."

"همدردی کامل مرا بپذیرید."

عبارات نامطلوب

"دست‌کم بدبختی‌اش تمام شده و دیگر مجبور نیست رنج بکشد."

"دست‌کم هجده سال با شما بود."

"از آنچه داری خوشحال باش."

"از اینکه بچه‌ی دیگری داری شکرگزار باش."

"گریه نکن. فردا اوضاع بهتر خواهد شد."

"خدا هیچ وقت اشتباه نمی‌کند."

"خدا گرفتاری‌ها را فقط برای کسانی که تحمل آن را دارند می‌فرستد."

"او الآن در جای بهتری زندگی می‌کند."

"او پیر بود و زندگی خوبی را پشت سر گذاشته بود."

"نمی‌دانم چطور می‌توانید این غم را تحمل کنید."

"احساس من در این مورد تا حدی بدتر از احساس شماست."

"اگر خودتان رامشغول کنید، به زودی آن را فراموش می‌کنید."

"دوستی دارم که درست در همین وضعیت قرار دارد."

"شنیده‌ام بیش از حد بی‌قراری می‌کنید."

"مطمئن هستم خدا از فرستادن این بار غم برای شما هدفی داشته است."

"این لطف خدا در قالبی تغییر شکل یافته است."

"از اینکه هرگز با این بچه زندگی نکردید، خوشحال باشید."

"به احتمال این طور بهتر است. می‌دانید، هر ابری روکشی نقره‌ای دارد."

"خوب شد که به موقع مرد، وگرنه تنها یک زندگی گیاهی داشت."

"چین را از پیشانی‌ات پاک کن."

"زندگی برای زنده‌هاست."

"زندگی باید ادامه یابد، قبل از اینکه متوجه شوی، احساس بهتری خواهی داشت."

"اوه، درست می‌دانم چه احساسی داری."

"شاید این بهترین کار بوده. چه بسا بچه ایراد و اشکالی پیدا می‌کرد. این روش طبیعت برای مواظبت از او بود."

"وضع او الآن بهتر است."

"زمان همه‌ی زخم‌ها را التیام خواهد داد."

"چرا آن وقت که این اتفاق افتاد به من زنگ نزدید؟"

"باید برای خاطر خانواده‌ات شجاع باشی."

"می‌دانی، اولین کسی نیستی که دچار چنین مسئله‌ای شده‌ای."

"بر این مشکل غلبه خواهی کرد."

"شما باید زندگی کنی."

"شما هنوز جوانی، و می‌توانی هر وقت که بخواهی دوباره ازدواج کنی."

"می‌بایست سال‌ها قبل از او جدا می‌شدی."

اگر او گفت... شما بگویید...

زمانی که از سر همدردی به کسی پاسخ می‌گویید، به الگوی زیر توجه کنید و سپس جهت ادامه یافتن گفتگو پرسشی مطرح کنید.

اگر او گفت	شما بگویید
● "ولی من چه باید بکنم؟"	○ "شما تا اینجا گزینه‌هایی را

مطرح کرده‌اید و من یقین دارم که تصمیم عالی و خوبی خواهید گرفت. تصمیم دارید امروز چه کاری انجام دهید؟"

- "و دیگر اینکه، من نمی‌دانم..."
  - ○ "بیشتر برایم بگو. اولین فکرت وقتی شنیدی چه بود؟"
- "خانواده‌ی من حتی نمی‌خواهد با من گفتگو کند."
  - ○ "هووم. بنابراین بعد می‌خواهی چه کار کنی؟"
- "من فقط شنیدم که مادرم مرد."
  - ○ "اوه نه! از شنیدن آن خیلی متأسفم. این اتفاق کی افتاد؟"
- "من از پا افتاده‌ام. به سختی می‌دانم چه باید بکنم."
  - ○ "بله، و چرا نباید از پا افتاده باشی؟ نمی‌دانم. آیا با رابی اپستین صحبت کرده‌ای؟ او همیشه حرف‌های مفید و به دردبخوری دارد."
- "تو باید به من کمک کنی!"
  - ○ "بیا فهرستی از کارهایی که باید انجام شود تهیه کنیم. آیا آن را تهیه کرده‌ای؟"
- "تو تنها کسی هستی که می‌توانی کمک کنی!"
  - ○ "خوب، اجازه بده ببینم. آیا تاکنون با شخص دیگری هم صحبت کرده‌ای؟"

- "دیگر به هیچ وجه دلیلی برای زندگی وجود ندارد."
  - "دوست دارم امشب بیایم و با تو و پت صحبت کنم، آیا خانه هستی؟"

عبارات پایانی

"همه چیز روبراه خواهد شد، البته نه به زودی بلکه در نهایت، بنابراین به این فکر بچسب."

"در صورتی که گمان می‌کنی کار دیگری می‌توانم بکنم، هر وقت شبانه‌روز که بود، با من تماس بگیر."

"امشب یک کار کوچک مناسب برای خودت انجام بده، باشد؟"

"امیدوارم این ماجرا پایان خوشی داشته باشد. به این موضوع اعتقاد دارم."

"امیدوارم خاطرات بسیار خوبی که دارید باعث تسلی شما در روزهای سخت آینده بشود."

"من در فکرت خواهم بود."

"خوشحالم که به من گفتی. اجازه بده فردا دوباره با هم صحبت کنیم."

"با من در تماس باش، باشد؟ هفته‌ی آینده به تو زنگ خواهم زد تا ببینم اوضاع چگونه است."

"اجازه بده بدانم اوضاع چگونه خواهد شد، باشد؟"

"شما با چالش‌های دیگری روبه‌رو شده‌اید. از عهده‌ی این چالش هم برخواهید آمد."

فصل شانزدهم

گفتگو با خانواده و دوستان

آداب معاشرت صمیمانه خیلی با آداب معاشرت رسمی تفاوت دارد، ولی ادب و نزاکت چیزی نیست که مختص دنیای بیرون باشد و رعایت آن در خانواده و بین دوستان لازم نباشد.

اگر شما سر پیشخدمت رستوران را برنجانید، همواره می‌توانید به رستوران دیگری بروید، ولی اگر کسی را که با او زندگی می‌کنید برنجانید، وصل شدن به خانواده‌ای دیگر بسیار دشوار و طاقت‌فرساست.

ـ جودیت مارتین

پیشگفتار

در نگاه اول به نظر می‌رسد که بیشتر مردم نحوه‌ی گفتگو با خانواده و دوستان را می‌دانند. به هر حال این فرضیه و روابطی خودمانی که به همراه آن می‌آید، موجب بعضی از گفتگوهای نه‌چندان خوب بین اعضای خانواده و بین دوستان می‌شود.

در واقع مؤدب بودن با عزیزترین و نزدیک‌ترین افراد به ما در زندگی‌مان دشوارتر است، زیرا آن‌ها را متعلق به خود فرض می‌کنیم و منصفانه بگوییم، آن‌ها هم ما را متعلق به خودشان فرض می‌کنند. آن‌ها مثل همکاران و دوستان تازه، نگاه‌های تحسین‌آمیز و خنده‌های صمیمانه نثار ما نمی‌کنند (زیرا این افراد مجبور به زندگی با ما نیستند) و ما هم به نوبه‌ی خود خنده‌های صمیمانه و نگاه‌های محبت‌آمیز و اظهارنظرهای تأییدآمیز و تمجیدکننده را از خانواده و دوستان خود دریغ می‌کنیم. در واقع هر رفتاری که می‌کنیم، گشت می‌زند و دوباره به خودمان بازمی‌گردد.

پر از گفتگو و سرگرمی بودن با کسانی که به ندرت دوباره با آن‌ها برخورد می‌کنید خیلی آسان است، ولی سرزنده بودن، سرگرم بودن و پر از موضوعات تازه برای گفتگو بودن در خانه، یکی از خواست‌ها و تقاضاهای طبیعی انسان است که انسان روز به روز ضعیف‌تر به آن پاسخ می‌دهد.

- بِدِه جارِت

به هر حال برای رسیدن به شادی و رضایت از زندگی، هیچ چیز به پای تقویت عشق و حسن نیت دوستان و خانواده از طریق گفتگوهای مهربانانه‌ی مساوی نمی‌رسد.

بایدها

- خودتان را وادار کنید تا با خانواده و دوستان خود هم مثل یک مشتری ارزشمند یا مدیرعامل شرکت خود یا پزشک جراحی که قرار

است شما را عمل کند، رفتار کنید. گاهی رفتار ما با همه‌ی کسانی که در طول روز ملاقاتشان می‌کنیم، بهتر و مؤدبانه‌تر از رفتاری است که بعد از رسیدن به خانه در شب با خانواده‌ی خود می‌کنیم. منظور این نیست که در عمل رفتاری ناخوشایند داریم. بلکه مرتکب گناه بی‌توجهی به عزیزان خود می‌شویم؛ گناهی که به طور معمول نادیده گرفته می‌شود: تعریف و تمجید کوچکی که انجام نمی‌شود، کوتاهی در دست کشیدن محبت‌آمیز بر سرِ همسر و فرزندانمان، یا دست زدنی مهرآمیز به شانه‌ی آن‌ها، بوسه‌ای که هرگز به گونه‌ی آن‌ها نمی‌زنیم، و خودداری از ابراز اینکه آن‌ها را درک می‌کنیم.

- تأیید و تمجید خود را نشان دهید. به هیچ وجه نگران نباشید که آیا پیش از این به همسر یا فرزندتان گفته‌اید از دیدن بادمجان‌های به عمل آمده در باغچه و کاری که در حیاط پشتی کرده است لذت می‌برید، یا نه، ما هیچ وقت از شنیدن تعریف و تمجید خسته نمی‌شویم. صبر نکنید تا اتفاقات بزرگی مثل فارغ‌التحصیلی از دبیرستان یا دانشگاه، یا عروسی و رفتن به خانه‌ی جدید پیش بیاید تا به دیگران بگویید که به نظر شما چقدر فوق‌العاده‌اند. برنده شدن در مسابقه‌ی گلف، مرتب کردن باغچه، درست کردن دسری مخصوص، آرایش چشم‌نواز موی سر، همه محمل‌هایی هستند که به شما اجازه می‌دهند به اعضای خانواده‌ی خود نشان دهید که به آن‌ها توجه دارید و تأیید و تمجیدشان می‌کنید.
- زمانی که در محیط خانواده یا بین دوستان خود هستید، با توجه به

احساسات فرد از طریق گوش دادن به حرف‌های او، کم‌کم وارد گفتگو شوید. آیا او خوشحال و راضی به نظر می‌رسد یا مأیوس، افسرده، عصبانی، هیجان‌زده، نگران و دلواپس. به احساساتی که از او دستگیرتان می‌شود پاسخ دهید. این گفته به معنای این نیست که شما هم نگران، هیجان‌زده، مأیوس یا افسرده شوید. ولی نباید در زمانی که طرف مقابل شما مضطرب و ناراحت است، از موفقیت‌های اخیر خود صحبت کنید.

مؤدب بودن با هر کسی به غیر از کسانی که بیش از همه دوستشان داریم، به تظاهر و جلوه‌ای اضطراب‌آور در بسیاری از خانواده‌ها تبدیل شده است... وقتی وارد خانه می‌شویم، خنده‌ها و واژه‌های لطیف خود را کنار می‌گذاریم و با حالتی روحانی با زیر پیراهن بر تخت جلوس می‌کنیم. این کار به هیچ‌وجه زیبا و خوشایند نیست.

ـ مارگارت فیش‌بک

اجازه دهید برای شما تعریف کنند در زندگی‌شان چه می‌گذرد، و سعی کنید موضوع و علت ناراحتی‌شان را از میان گفته‌هایشان استخراج کنید. ممکن است یک نفر در مورد برنامه‌ی خریدی که داشته، نامه‌ای که از کسی دریافت کرده، تماس‌های تلفنی دوستانش و غذایی که برای شام درست کرده است، صحبت کند. ولی زمانی که از نامه صحبت می‌کند، صدایش تغییر می‌کند. در اینجا است که شما باید در مورد نامه از او سؤال کنید.

از سوی دیگر، چنانچه شخص مورد نظر بابت خبرهایی خوش شادمان و خوشحال باشد، سعی کنید در شادی او شریک شوید، حتی

اگر روزتان سراسر آفتابی و درخشان نبوده باشد. اگر طرف مقابل نسبت به نکات دقیق و ظریف رفت و برگشت گفتگو حساس باشد، مطابق خلق و خوی شما رفتار می‌کند و در پایان گفتگو هر دوی شما از مصاحبت با یکدیگر رضایت بسیار زیادی به دست خواهید آورد.

- بدون اینکه مثل مستنطق‌ها یا روزنامه‌نگاران افشاگر به نظر برسید، در مورد زندگی طرف مقابل خود سؤالاتی کنید. طرح پرسش ساده‌ی "زندگی‌ات چگونه می‌گذرد؟" یا "امروزت چگونه بود؟" (و سپس گوش دادن واقعی)، برای شروع گفتگویی سازنده کافی است. اگر طرف مقابل در پاسخ به سؤال شما بگوید "اوه، وضعیت جالبی نیست" یا "به راستی هیچ"، پرسش خود را به موضوعی مشخص محدود کنید: "حاصل و نتیجه‌ی نامه‌ای که می‌نوشتی چه شد؟" یا "مگر قرار نبود امسال به جزایر سیسیل بروی؟" یا "آیا دفعه‌ی قبل که یکدیگر را دیدیم در جستجوی خودروهای دست دوم نبودی؟"
- به هر حال وقتی پرسش را مطرح می‌کنید، به خلوت طرف مقابل احترام بگذارید. صرف اینکه شما یکدیگر را خوب می‌شناسید، به معنای این نیست که اجازه دارید به همه‌ی افکار یکدیگر وارد شوید.
- مؤدب و بانزاکت باشید. بسیاری از مردم تصور می‌کنند زمانی که در میان خانواده و دوستان هستند می‌توانند بسیار آزاد و بی‌ملاحظه باشند. طوری رفتار کنید که گویی این دوست سرپرست شما... یا یکی از اعضای خانواده‌ی سلطنتی است.
- به دقت به حرف‌های طرف مقابل خود گوش دهید و سعی کنید نه

تنها به واژه‌های او بلکه به احساسات مستتر در این واژه‌ها هم گوش دهید. گوش دادن مهم‌ترین و مؤثرترین روش برای برقراری رابطه‌ای دوستانه و حفظ این رابطه است. گوش دادن به معنای چیزی نگفتن نیست. روش‌های مطمئن گوش دادن به طرف مقابل می‌گوید که به حرف‌های او گوش می‌دهید، برای او ارزش قائلید و از او حمایت می‌کنید. (به فصل سوم مراجعه کنید.)

فرآیند مشخصی وجود داشت که او به وسیله‌ی آن دیگران را به دوستان خود تبدیل می‌کرد. این فرآیند عبارت بود از گفتگو با آن‌ها و هم‌زمان گوش سپردن به آن‌ها برای ساعت‌های متمادی.

ـ ربه‌کا وست

شنیدن واژه‌ها کافی نیست ـ "من و جیمز تعطیلات آخر هفته را در سانفرانسیسکو گذراندیم." ـ چه احساساتی پشت این واژه‌ها وجود دارد؟ خوشحالی بابت تعطیلات پایان هفته؟ ناراحتی از آن به این دلیل که مطابق انتظار او نبوده است؟ اضطراب و تنش بابت اینکه این کاری نیست که شخص موردنظر اغلب انجام می‌دهد؟

در گفتگویی خوب و مؤثر، هر دو طرف باید نسبت به احساساتی یکسان واکنش نشان دهند. حتی اگر هیچ چیز به صورت آشکار گفته نشود ـ "تو بسیار مأیوس به نظر می‌رسی" ـ، اگر شما در سطح احساسی درستی پاسخ دهید ـ "خوب" به جای "هی، فوق‌العاده است! من جیمز را دوست دارم!" ـ، طرف مقابل احساس می‌کند که حرف‌هایش را شنیده‌اید.

روابط زمانی دچار مرگ می‌شوند که طرفین دیگر به گفتن احساس واقعی خود به یکدیگر علاقه‌ای نداشته باشند.
- شاکتی گواین

- احساسات خود را در میان بگذارید. نه همه‌ی احساساتتان را. نه همیشه. ولی وظیفه‌ی خانواده و دوستان این است که از شما حمایت کنند و زمانی می‌توانند این کار را به نحو احسن انجام دهند که بدانند در دل شما چه می‌گذرد. از نظر روان‌شناختی، زمانی که احساسات خود را به طرف مقابل بگویید، او هم تمایل پیدا می‌کند احساسات خود را با شما در میان بگذارد.
- به دقت شرح دهید. زمانی که می‌خواهید به پرسشی پاسخ دهید یا چیزی بگویید، به تفصیل با توضیحات مشخص و واژه‌های گویا صحبت کنید. این بدین معنا نیست که مجبورید چنان طولانی سخن بگویید که همه‌ی اطرافیان فرار را بر قرار ترجیح دهند. ولی در حالی که یک "بله" یا "خیر" ساده موجب توقف گفتگو می‌شود، یک "بله"، و سپس..." به همراه ذکر ماجرا اغلب موجب ادامه‌ی آن خواهد شد.
- برای ایجاد گفتگو، ابراز تأیید و تمجید خود به طرف مقابل و برقراری ارتباط با او، منتظر رویدادهایی بزرگ، احساسات بزرگ و عقاید بزرگ نباشید. در میان گذاشتن رویدادهای روزانه است که موجب پیوند میان افراد می‌شود.
- در صورتی که مطلب دیگری برای صحبت کردن ندارید، برای پیدا کردن مطالب مناسب، گذشته را کاوش کنید. بیشتر مردم می‌توانند

تعداد بسیار زیادی قصه و حکایت از زمانی که در مقابل شنونده‌ای علاقه‌مند قرار داشته‌اند، برای شما تعریف کنند.

- در صورتی که گفتگویتان به ویژه به علت اینکه سال‌هاست طرف مقابل را می‌شناسید دچار وقفه شده است، یک پرسش "چه می‌شد اگر..." مطرح کنید. پاسخ طرف مقابل ممکن است هم شما و هم خود او را شگفت‌زده کند. بعضی از مردم این‌گونه کنکاش‌های ذهنی را دوست دارند، بعضی دیگر صبر و شکیبایی لازم برای این کار را ندارند. در صورتی که طرف مقابل علاقه‌ای ندارد، به او اصرار نکنید. به هر حال در صورتی که به این کار علاقه‌مند بود چنین پرسش‌هایی را مطرح کنید:

> *ما در طول زندگی‌مان همه چیز را، مهم یا پیش پا افتاده، با هم در میان گذاشتیم و متوجه شدیم که مسائل پیش پا افتاده و معمولی موجب پیوند میان مردم با هم می‌شود.*
>
> *- رائه فولی*

"اگر می‌توانستی همین الآن چیزی بخری، چه می‌خریدی؟"
"اگر می‌توانستی یک چیز ایالات متحده یا جهان را تغییر دهی، آن چه بود؟"
"اگر می‌توانستی یک چیز از گذشته‌ی خود را عوض کنی، آن چه بود؟"
"اگر می‌توانستی یک نفر را در دنیا برای تعطیلات آخر هفته به خانه‌ات دعوت کنی، چه کسی را دعوت می‌کردی؟"
"اگر می‌توانستی از تمام آینده‌ات با خبر شوی، چه بخشی از آن را می‌خواستی بدانی؟"

"اگر می‌توانستی به یک زبان خارجی صحبت کنی، چه زبانی را انتخاب می‌کردی و دلیل انتخاب آن چه بود؟"

"اگر می‌توانستی هفته‌ی آینده یک میلیون دلار خرج کنی، با آن چه می‌خریدی؟"

"اگر می‌توانستی به جای یک نفر دیگر زندگی کنی، زندگی چه کسی را انتخاب می‌کردی؟"

"اگر می‌دانستی سه خواسته‌ات برآورده خواهد شد، چه چیزهایی می‌خواستی؟"

"اگر یک بلیت برای مسافرت به نقطه‌ای از جهان را برنده می‌شدی، دوست داشتی به کجا بروی؟"

رابطه به معنای یک بیمه‌نامه، محافظ زندگی یا یک پوشش امنیتی نیست.
ـ دیان کراولی

سایر پرسش‌های تفکربرانگیز و تخیلی هم ممکن است به گفتگوهای جالبی منجر شوند:

"آیا در چند سال آینده تعطیلاتی را برنامه‌ریزی کرده‌اید؟"

"آیا تاکنون وارد شدن به امور سیاسی را مدنظر قرار داده‌اید؟"

"آیا پدر و مادرتان هرگز سخن خردمندانه‌ای به شما زده‌اند که در تمام اوقات به یادتان مانده باشد؟"

"آیا به هم‌زمانی امور اعتقاد دارید؟ به کف‌خوانی چطور؟ به ستاره‌شناسی؟ به پیشگویی؟ به ارواح؟"

"آیا دارای یک فلسفه‌ی کاری یا فلسفه‌ی شخصی هستید؟"

"آیا تاکنون در مورد شرکت در جلسه‌ی احضار ارواح فکر کرده‌اید؟"

"چگونه شد که به نسب‌شناسی علاقه‌مند شدید؟"

"چگونه به عنوان مادری مجرد با سه بچه‌ی کوچک امور تان را گذراندید؟ من آن وقت شما را نمی‌شناختم و همیشه از این بابت احساس شگفتی می‌کردم."

"به کسی که دارد از دانشگاه فارغ‌التحصیل می‌شود، چه نصیحتی می‌کنید؟"

"آینده‌ی این روزها را چگونه پیش‌بینی می‌کنید؟"

"این موسیقی شما را به یاد چه چیزی می‌اندازد؟"

"در یک روز بارانی بیش از همه دوست دارید چه کار کنید؟"

"زنده‌ترین خاطره‌ای که از زمان کودکی‌تان دارید، مربوط به چیست؟"

"خسته کننده‌ترین وضعیتی که می‌توانید تصور کنید، چیست؟"

"چه چیزی باعث شد که شروع به جمع‌آوری قاشق کنید؟"

"اولین باری که متوجه شدید می‌خواهید وارد کسب و کار شوید، چه وقت بود؟"

"قهرمانان مورد علاقه‌ی شما چه کسانی هستند؟"

- در زندگی هر کس باید مقداری باران ببارد؛ شما ممکن است بین خود و دیگران عدم توافق یا احساساتی ناخوشایند را تجربه کنید. کاربردهای فراوان و مزایای عذرخواهی قلبی و صمیمانه را یاد بگیرید. این پوزش ممکن است یکی از مؤثرترین ابزارهای برقراری رابطه با دوستان و خانواده‌تان باشد. عذرخواهی‌های بد نظیر گفتن

"متأسفم!" از سر کج‌خلقی و عصبانیت مشکلی را حل نمی‌کند. برای بازگرداندن صلح و آرامش به دوستی‌تان، عبارت پوزش‌خواهانه‌ای نظیر عبارات زیر را مورد استفاده قرار دهید:

"چطور می‌توانم این را از دل شما دربیاورم؟"

"قبول دارم، من بسیار بی‌توجه بودم."

"خیلی خیلی متأسفم."

"هرگز فکرم کار نمی‌کرد."

"نمی‌دانم چه چیزی جسمم را تسخیر کرده بود."

"امیدوارم بتوانی مرا ببخشی."

"همان قدر که شما از دست من عصبانی هستید، خودم هم از دست خودم عصبانی هستم."

"تعجب نمی‌کنم که از دست من عصبانی هستید. اگر من هم جای شما بودم همین‌طور بودم."

"من یک عذرخواهی به شما بدهکارم."

"من اشتباه کرده بودم. به راستی اشتباه کرده بودم."

"به هیچ وجه حواسم نبود چه می‌کنم."

"هرگز امکان بخشش برای این کار من وجود ندارد."

"قول می‌دهم که دیگر چنین مسئله‌ای تکرار نخواهد شد."

"کاری که کردم از سر بی‌فکری بود."

"حق با توست که می‌گویی گاهی به راستی به سخنانت گوش نمی‌دهم."

نبایدها

- زمانی که کسی در حال گفتن مسائل خود به شماست، به ارائه‌ی راه حل یا نصیحت نپردازید. تنها زمانی که شما می‌توانید راه‌حلی را پیشنهاد دهید یا نصیحتی کنید، وقتی است که به طور مشخص، مکرر و مصرانه از شما درخواست کنند. دلیلش این است که گوش دادن با تمام توجه ممکن است بیش از هر چیز دیگری در حل مسائل به طرف مقابل شما کمک کند.

در میان دلسردکننده‌ترین و خطرناک‌ترین نصیحت‌کنندگان اغلب شاهد نزدیک‌ترین کسان خود، عزیزترین دوستان و اعضای خانواده‌تان هستید که در عین مهربانی و دلواپس بودن برای شما، هرگز هیچ چیز نمی‌دانند.

ـ مینی مادِرن فیسکه

اگر شما در این زمینه مهارت داشته باشید، ممکن است پرسش‌های روشن‌کننده مطرح کنید. پرسش‌هایی مثل "تو را به خدا چه خیالی می‌کردی؟" یا "چرا به چنین کاری دست زدی؟" پرسش روشن‌کننده نیستند. در زیر نمونه‌هایی از پرسش‌های روشن‌کننده که به طرف مقابل اجازه می‌دهد با وضوح بیشتری به مسئله‌ی خود نگاه کند، آمده است:

"آیا از این بابت هیجان‌زده بودی؟"

"آیا باعث ناراحتی‌ات می‌شود؟"

"آیا تاکنون چنین کاری کرده بودی؟"

"اگر به جای "نه" بگویی "شاید"، چه احساسی خواهی داشت؟"

"اگر امکان انتخاب داشتی، می‌رفتی یا می‌ماندی؟"
"آیا امید داشتی به ادامه‌ی کار دعوت شوی؟"
"تصور می‌کنی در مقابل این کار چه درخواستی داشته باشند؟"
"بیش از همه به کدام یک نیاز داری؟"
"آیا اگر معامله به هم بخورد، احساس راحتی بیشتری خواهی کرد یا احساس یأس و افسردگی؟"
"آیا ترجیح می‌دهی به ساختمان دیگر منتقل نشوی؟"

- حتی خانواده و دوستان هم حد و مرزی دارند. سعی کنید گفتگو را انحصاری نکنید یا در مورد یک موضوع مدت‌ها بعد از اینکه دیگران نسبت به آن ابراز بی‌علاقگی کرده‌اند، حرف نزنید.

به ندرت جمعی را پیدا می‌کنید که از بحث مداوم و طولانی بر سر یک موضوع، هرقدر هم جالب باشد، خسته نشوند.
ـ لیلیان ایکلر

به کسانی که سعی می‌کنند موضوع صحبت را عوض کنند، کمبود پرسش‌های سودمند، چشم‌های سرگردان و خمیازه‌های مخفی توجه کنید. (برای اطلاعات بیشتر در مورد انحصاری کردن گفتگو به فصل هشتم مراجعه کنید.)

- پاسخ‌های تک‌واژه‌ای ندهید: "آیا کمی قهوه میل دارید؟"، "نه." بهتر است چیزی به پاسخ منفی خود اضافه کنید تا موجب ادامه‌ی گفتگو شود. "نه، من دیگر کافئین مصرف نمی‌کنم. آیا شما هر روز دو قوری قهوه می‌خورید؟" طرف مقابل هم می‌تواند بگوید: "بله. ولی این

موجب ناراحتی من نمی‌شود. آیا کافئین باعث ناراحتی شما می‌شد؟ چرا آن راترک کردید؟" هدف این است زنجیره‌ی مداومی از افکار به وجود آوریم که به طور پیوسته به هم مرتبط می‌شوند.

- در صورتی که صحبت با اعضای خانواده یا دوستان نزدیک‌تان دشوار است، تسلیم نشوید و آن را رها نکنید. ما خانواده و دوستان زیادی در دنیا نداریم که بتوانیم بعضی از آن‌ها را از گردونه خارج کنیم. زمانی که گفتگو به آرامی و راحت قابل ادامه نیست، اصرار نکنید و ادامه‌ی آن را به وقت دیگری موکول کنید.

موقعیت‌های ویژه

- تفاوت بین مذاکره و مشاجره از شدت گرمای آن‌ها قابل تشخیص است. مذاکرات اغلب منطقی، بی‌طرفانه، بدون تعصب و غرض‌ورزی و دارای لحنی آرام هستند. مشاجرات احساسی، شدید و با صدایی بلند انجام می‌شوند. مشاجرات ممکن است به احساسات نامناسب و از هم گسیختگی روابط منجر شوند. مارتین دین بائر می‌گوید: "زمانی متوجه تفاوت بین مذاکره و مشاجره شدم که دیگر حسابی بزرگ شده بودم." خودداری از مشاجره در بیشتر مواقع راهبردی مؤثر است. چنانچه به نظر می‌رسد گفتگویی دارد ستیزه‌جویانه می‌شود، در صورت امکان کوتاه بیایید، موضوع بحث را تغییر دهید یا اتاق را ترک کنید.

رابطه‌ی ما با هم رابطه نبود؛ برخورد شدید و تصادم شخصیتی بود.

ـ آلیس مالوی

جنگ‌های خودتان را انتخاب کنید. مشاجرات بخشی از زندگی هستند، ولی باید به نسبت اندک و دارای فاصله‌ی زمانی طولانی با هم باشند. بعضی‌ها به نظر می‌رسد در زمان مشاجره بیش از هر زمان دیگری احساس سرزندگی می‌کنند و در واقع می‌شود گفت که به دنبال دعوا می‌گردند. بهترین پاسخ به این‌گونه افراد این است که از درگیری با آن‌ها خودداری کنیم. صرف‌نظر از اینکه آن‌ها چه کلامی را بر زبان آورند، با تکان دادن سر یا شانه، خرخرهای نامشخص، یا "اووم" پاسخ آنان را بدهید. هرچه آن‌ها مبارزه‌جویی خود را بیشتر کردند، شما آرام‌تر برخورد کنید. با توجه به اینکه هر مبارزه و مشاجره‌ای به دو طرف نیاز دارد، عدم پاسخ شما موجب می‌شود آن‌ها خسته شوند و به یاوه‌سرایی خود پایان دهند.

موضوعات گفتگو

ممکن است بعضی از مردم در حضور خانواده و دوستان خود دارای مجموعه‌ی متنوعی موضوعات قابل گفتگو باشند و چاه سرشار موضوعات گفتگویی‌شان هیچ‌وقت خشک نشود. ولی تعداد این غول‌های عرصه‌ی گفتگو زیاد نیست و شاید جزو اعضای خانواده‌ی ما هم نباشند. گاهی برای پیداکردن عقیده‌ای دیگر برای گفتگو یا سؤالی خوب برای ادامه‌ی گفتگویی مناسب و مؤثر باید کمی تلاش کنیم. زمانی که برای پیداکردن موضوعی جهت ادامه‌ی گفتگو در مضیقه قرار می‌گیرید، از یکی از موضوعات زیر استفاده کنید:

موضوعات مطلوب

- ضرب‌المثل‌ها و حکایات، عقاید، مشاهدات
- کالایی نو یا دست دوم که شما یا آن‌ها به تازگی خریده‌اید
- تعریف و تمجید و تبریکات برای دستاوردهای بزرگ و کوچک
- کتاب: کتاب‌های مورد علاقه یا کتابی که به تازگی خوانده‌اید، کتاب‌هایی که بیش از یک بار خوانده‌اید، کتاب‌های مورد علاقه از زمان کودکی
- تغییراتی که در خانه‌ی شما و طرف مقابل یا جایی که یکدیگر را ملاقات کرده‌اید ایجاد شده است
- فعالیت‌ها و پروژه‌های جاری دو طرف
- چیزهای مورد علاقه: رستوران، غذا، تعطیلات، فیلم سینمایی، حیوانات، برنامه‌های تلویزیونی، موسیقی، هنرپیشه
- غذا: غذاهای مورد استفاده در پذیرایی‌ها، غذاهای مورد علاقه، دستور غذاهای مختلف
- باغبانی، در صورتی که مورد علاقه‌ی هر دو طرف باشد
- سرگرمی‌ها یا آنچه جمع‌آوری می‌کنید
- موضوعات مورد علاقه‌ی دو طرف: کنترل تسلیحات، مالیات‌ها، انتخابات آینده، خشونت در اجتماع، تأثیر تبلیغات بر جوانان، مسائل محیطی
- لطیفه‌ها
- فیلم‌های سینمایی، نمایشنامه‌ها یا نمایش‌های تلویزیونی که شما و آنان دیده‌اید

- اخبار مربوط به خانواده یا دوستان که یکی از شما هنوز از آن بی‌خبرید
- موضوعات روزنامه‌ی مورد علاقه‌ی هر دو طرف
- دلیل و اقتضای جمع شدن آن‌ها و شما با هم
- حیوانات خانگی، در صورتی که هر دوی شما داشته باشید
- برنامه‌هایتان برای هفته‌ی آینده، فصل آینده، سال آینده
- آنچه تازگی موجب خنده‌تان شده است
- ورزش‌هایی که شما و طرف مقابل بازی یا تماشا کرده‌اید
- هنرهای مختلف در صورتی که مورد علاقه‌ی دو طرف باشد
- آب و هوای منطقه‌ی شما، و نحوه‌ی تأثیر آن بر هر یک از شما
- آنچه شما وطرف مقابل تازگی مشغول انجام آن بوده‌اید
- تحولات کاری، اخبار و موضوعات کاری مورد علاقه‌ی دو طرف

موضوعات نامطلوب

- توصیه: کاری که باید بکند
- لاف زدن یا تحقیر دیگران
- انتقاد از سایر اعضای خانواده یا دوستان
- تندرستی، بیماری‌ها ـ مگر اینکه بدانید طرف مقابل به وضعیت شما علاقه‌ی جدی دارد ـ
- پول: مقدار پولی که شما و طرف مقابل درمی‌آورید، هزینه‌های مختلف، تورم اقتصاد ملی

- لطیفه‌های نامناسب، مگر اینکه مطمئن باشید از آن خوششان می‌آید
- زندگی عشقی دیگران
- مسائل و افشاگری‌های شخصی که موجب ناراحتی دیگران می‌شود

تا حدودی همه از صحبت در مورد پول ناراحت می‌شوند.
- الیویا مِلان

- موضوعات سیاسی و اجتماعی که مورد توافق طرفین نیست
- امور مذهبی، مگر زمانی که هر دو طرف عقیده‌ی مشترکی دارند
- اسرار یا موضوعات محرمانه‌ی مربوط به سایر افراد
- امور جنسی
- بیان موضوع کتاب‌ها، فیلم‌های سینمایی یا نمایش‌های تلویزیونی
- مسائل کاری که مورد علاقه‌ی دیگران نیست

عبارات آغازگر گفتگو

"از زمانی که آخرین بار یکدیگر را دیدیم، اتفاقات زیادی در زندگی‌ات افتاده است. بگو ببینم!"

"آیا همیشه خوش‌اندام هستی!"

"اول اجازه بده عکس‌های بچه را ببینم."

"از دیدنت خوشحالم!"

"تابستان را چگونه گذراندی؟"

"دلم برایت تنگ شده بود!"

"ببین اتاق نشیمن را چه کرده‌ای، به راستی شگفت‌انگیز است!"

آیا واقعی‌ترین موضوع زندگی برقراری ارتباط با دیگران نیست؟
- آن مارو لیندبرگ

"یادت می‌آید قرار بود ساعت هشت یکدیگر را ببینیم و من خیال کردم منظور ساعت هشت صبح است و تو خیال می‌کردی منظور ساعت هشت شب است؟"

"بنابراین امروز را چگونه گذراندی؟"

"همه‌ی اخبار مسافرت خود را به آتلانتا برایم تعریف کن."

"تازگی چه سرگرمی‌هایی داشته‌ای؟"

"تازه چه خبر؟"

"کجا خودت را برنزه کردی؟"

"همسایه‌ی جدید کیست؟"

"چراگه‌گاه دور هم جمع نمی‌شویم؟ این کار برای روحیه‌ی همه‌ی ما خوب است."

"هرگز برایم تعریف نکرده‌ای که تمام روز را چه می‌کنی. من می‌خواهم در این مورد چیزهایی بدانم."

اگر او گفت... شما بگویید...

بازی گفتگو با خانواده و دوستان به طور معمول شاداب‌کننده است. شما می‌توانید با برگرداندن توپ به زمین آن‌ها، به همراه یک پرسش که موجب شود توپ مجدد به شما بازگردانده شود، به‌گرمی این بازی اضافه کنید. در این رفت و برگشت، رویدادهای بزرگ و کوچک زندگی و نیز احساسات مثبت توسط طرفین مطرح می‌شوند.

اگر او گفت	شما بگویید
● "من کار خیلی جدیدی نکرده‌ام."	○ "شرط می‌بندم تازگی شش کتاب جدید خوانده‌ای. زود باش، در مورد آن‌ها برایم حرف بزن."
● "من خوبم. تو چطوری؟"	○ "خنده‌دار است که می‌پرسی، زیرا هفته‌ی قبل اتفاق عجیب و غریبی برایم افتاد که از آن خوشت خواهد آمد."
● "آیا پَت فریلینگ را به خاطر می‌آوری؟"	○ "نه، او چه کسی بود؟"
● "آیا طعمه‌ی ماهیگیری جدیدی برای مجموعه‌ی خودت پیدا کرده‌ای؟"	○ "واقعیت این است که عجیب‌ترین طعمه‌ی مجموعه‌ی خودم را هفته‌ی قبل پیدا کردم. اگر در مورد آخرین مجموعه‌ی چایخوری مینیاتوری خود برایم تعریف کنی، من هم حکایت آن را برایت خواهم گفت."
● "می‌ترسم بپرسم، ولی آیا موضوع جالب‌تری در برنامه‌ی شغلی‌ات پیش آمده است؟"	○ "مطمئن نیستم چه باید بکنم. من سه گزینه دارم. به من بگو تو چه نظری داری."
● "دفتر کارت را چه قشنگ درست کرده‌ای!"	○ "از توجه تو سپاسگزارم! خیلی خسته شدم تا توانستم همه چیز را

مـرتب کـنم. بـیا نشانت دهـم چـه تغییراتی داده شده است."

● "شـنیدم کـه مـادرت مـرحـوم شـد. آیـا دوست داری در ایـن مـورد بـرایـم صحبت کنی؟"

○ "در واقـع مـایلم در مـورد او بـرایت صحبت کنم. حدود سه ماه پیش بود که گفت..."

عبارات پایانی

"فعلاً خداحافظ".

"هی، خیلی جالب بود!"

"من همیشه از دیدن تو خوشحال می‌شوم. ای کاش این قدر بـا هـم فاصله نداشتیم."

"من همیشه ملافه‌های تخت‌خواب اتاق مهمان را تمیز نگه می‌دارم. بیا آن را کنترل کن!"

"سه‌شنبه‌ی آینده به تو زنگ می‌زنم تا ببینم در مطب دکتر مـتوجه چه چیزی شدی؟"

"دوستت دارم!"

"بگو ببینم با وکیل حقوقی خود چگونه برخورد می‌کنی؟"

"دفعه‌ی بعد این برنامه را در خانه‌ی من پیاده می‌کنیم."

"هیچ کس میز شـامی بـه ایـن زیـبایی نـمی‌چیند. بـه زودی دوبـاره خدمت می‌رسم!"

"به زودی می‌بینمت!"

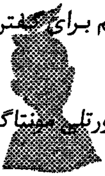
"از برنامه‌ی جالب امشب سپاسگزارم."

"تو عزیز منی. امیدوارم همیشه خوب و خوش باشی!"

فصل هفدهم

گفتگو برای برقراری رابطه‌ی عاشقانه

این پند و اندرز تغییرناپذیر مرا به خاطر بسپارید که هرجا عشق هست، همیشه چیزی هم برای گفتن هست.



-لیدی مری و ورتلی مونتاگو

پیشگفتار

بیشتر ما دلمان می‌خواهد کسی را پیدا کنیم و در نهایت به او تعهد بسپاریم که جفت ماست و می‌تواند دنیای ما را نورانی و قلب‌مان را نغمه‌خوان کند.

ولی ملاقات با یک نفر و دل سپردن به عشق او چیزی نیست که تنها در راز و نیاز و گردش در مهتاب خلاصه شود. این فرآیند با گفتگو آغاز می‌شود. ما در عمل مجبوریم با کسی گفتگو کنیم که به اندازه‌ی کافی نزدیک به ما هست که سخن‌مان را بشنود، ولی قلب فروتن ما به یکباره به ما می‌گوید که او دورتر و دست‌نیافتنی‌تر از ستاره‌های آسمان است.

در نهایت، ضمانت همه‌ی پیوندها، چه ازدواج باشد یا دوستی، گفتگو است.
ـ اسکار وایلد

وقتی شک و تردید بر شما چیره می‌شود، این نکته را به خاطر داشته باشید که آینده‌ی شما با این شخص به شیمی، بخت و اقبال، موقع‌شناسی، شرایط و در نهایت سرنوشت بستگی دارد. تنها کاری که باید بکنید این است که از این کار دست نکشید.

نگران نباشید که زیباترین، داناترین، خلاق‌ترین و زیرک‌ترین فرد محله نیستید. او، اگر اویی وجود داشته باشد، در جستجوی خود حقیقی شماست، نه شخصیتی تحریف شده و ساختگی از شما.

بایدها

- آرام و آهسته شروع کنید. ضرباهنگ، شدت و موضوع گفتگوی خود را با شخص مقابل خود میزان کنید. اگر او رفتار و سلوکی سرد دارد، شما هم باید سرد، عادی و راحت برخورد کنید. اگر او برخوردی گرم داشته باشد، شما هم باید برخوردی گرم داشته باشید. منظور این نیست که خودتان را طوری دیگر نشان دهید، بلکه منظور این است به میزانی از حرارت عاطفی دست یابید که با عواطف او سازگار باشد.

واژه‌های دلنشین غذای عشق هستند.
ـ اوید

- گفتگو بین دو نفر که تازه با هم آشنا شده‌اند باید به حالت الاکلنگ و تاتی تاتی باشد: اول یکی از آن دو پرسش‌هایی مطرح می‌کند و مقداری از

تفکرات خود را ارائه می‌دهد، سپس طرف مقابل مقداری از افکار خود را بروز می‌دهد و پرسش‌هایی را مطرح می‌کند. پرسش‌ها و افکار هر یک از آن دو موجب تحریک طرف مقابل به ارائه‌ی افکار خود و طرح پرسش‌هایی می‌شود. اگر شما تنها کسی باشید که حرف می‌زند، یک جای کار ایراد پیدا می‌کند. اگر یکی از دو نفر سؤالات زیادی مطرح کند ولی داوطلبانه هیچ اطلاعاتی از خود ندهد، یک جای کار ایراد پیدا می‌کند.

- خودافشایی کلید ایجاد رابطه است، ولی بهترین کار این است که از اطلاعات جزئی و معمولی شروع کنید و کم‌کم به اطلاعات مهم‌تر و عقاید عمیق‌تر بپردازید. طرف مقابل می‌خواهد بیشتر درباره‌ی شما بداند. بنابراین در مورد کارها، احساسات و افکار خود اطلاعاتی به او بدهید (البته به تدریج، نه افشای یکباره‌ی همه‌ی اطلاعات). این‌گونه ارائه‌ی اطلاعات از خود، موجب تحریک طرف مقابل به ارائه‌ی اطلاعات از خودش می‌شود. اگر او این کار را نکرد، سؤالاتی کنید تا مقدار اطلاعات رد و بدل شده‌ی دو طرف متعادل شود.

> *صحبت با تو چیزی نیست به غیر از فکر کردن درباره‌ی خودم، آن هم به نحوی آسان‌تر.*
>
> *ـ جان اولیور هابز*

- در ساعت‌ها و روزهای اول برقراری رابطه، شما مختصر صحبت می‌کنید و به اندازه‌ی روزهای آینده درباره‌ی خودتان اطلاعات نمی‌دهید (اگر روزهای آینده‌ای وجود داشته باشد)، و سعی می‌کنید

تا میزان فاصله‌ی عاطفی را حفظ کنید. برای مثال ممکن است یکی از اتفاقات بامزه‌ی محیط کار خود را تعریف کنید ولی از تعریف یکی از رویدادهای دوران کودکی‌تان که معنای زیادی برای شما دارد، خودداری کنید. از طرف مقابل برای صرف شام به خانه‌تان دعوت نمی‌کنید ولی ممکن است در مورد محل زندگی والدین خود و شغل آن‌ها برای او تعریف کنید. تنها زمانی پذیرای دوره‌ای گرم‌تر باشید که هر دو طرف دارای یک طول موج شده باشید. تا آن موقع هرگونه افراط در رابطه به احتمال زیاد به شما و رابطه‌ی مورد نظر آسیب می‌رساند.

- گاه به‌گاه نام طرف مقابل را بر زبان آورید. هیچ چیز شگفت‌انگیزتر از این نیست که نام خود را از زبان کسی که مورد علاقه‌مان است، بشنویم.
- به قول معروف، فرصتی به دست آورده‌اید تا به طرف مقابل خود اظهار عشق کنید. شما می‌توانید این کار را با اعمال خود نشان دهید، ولی گفتگوی شما هم ممکن است نوعی اظهار عشق و علاقه باشد. خصوصیات و رفتارها و منش‌های طرف مقابل راکه مورد علاقه‌تان است به او بگویید. در این مورد به طور مشخص و مشروح صحبت کنید.
- تعریف و تمجید همیشه پسندیده و مناسب است، ولی در آغاز رابطه لازم است با ظرافتی هنرمندانه مورد استفاده قرار گیرد. در حالی که می‌توانید از حرکات موزون طرف مقابل تعریف کنید، به لطیفه‌های او بخندید، یا با عقایدش موافقت کنید، فراتر رفتن از این موارد کاری

خطرناک است. اظهارنظر در مورد ظاهر، لباس یا رفتار طرف مقابل ممکن است به عنوان فضولی یا کاری بی‌موقع و بسیار زودهنگام تلقی شود. اظهارنظر در مورد هوش و ذکاوت او یا ارزیابی عقایدش با جملات تأییدکننده‌ی خودتان هم برخورد از بالا و تحقیرکننده تلقی می‌شود.

- در مورد موضوع‌های گفتگو دو گزینه در پیش روی شما قرار دارد. گزینش بی‌خطر این است که به موضوع‌های معمولی و اظهارنظرهای محتاطانه و بی‌خطر بپردازید. این کار به شما فرصت می‌دهد تا قبل از آغاز بحث جدی ببینید آیا هیچ‌گونه بارقه‌ی ماندگاری بین شما وجود دارد یا خیر. از سوی دیگر، افشای نظریات خود در مورد مسائل سیاسی یا معنوی، یا علائق و آنچه به آن علاقه ندارید، به شخص مقابل اجازه می‌دهد تا بداند شما میل و خواسته‌هایی در دل دارید. همچنین آگاهی طرف مقابل به اینکه آیا این خواسته‌ها با خواسته‌های خود او سازگار هست یا نه، مفید است.
- میزان علاقه‌ی طرف مقابل را به خودتان مشخص و خود را با آن هماهنگ و سازگار کنید. اگر احساس می‌کنید آتش عشق در وجودتان شعله‌ور شده است ولی طرف مقابل به ظاهر خیلی آرام است و تا رسیدن به وضعیت شما فاصله‌ی زیادی دارد، سطح احساس عاطفی خود را با سطح احساس عاطفی او سازگار کنید. باید صبر کنید تا آتش عشق در وجود او هم مثل شما شعله‌ور شود یا به این نتیجه برسید که در اصل چنین چیزی روی نخواهد داد.

به دنبال نشانه‌هایی باشید که نشان دهند مشابه احساسات شما از

طرف او به شما بازگشت داده می‌شود. هر چه زودتر به این نشانه‌ها پی ببرید، زودتر می‌توانید انتخاب کنید.

چگونه می‌توانید بگویید که اوضاع بر وفق مراد است؟ کسی که از شما در مورد خودتان سؤال می‌کند، به احتمال زیاد به شما علاقه دارد (یا به احتمال گفتگوکننده‌ای عصبی است.) اگر در پانزده دقیقه‌ی اول ملاقات‌تان او به چنین پرسش‌هایی اقدام کند، به احتمال زیاد با نشانه‌ی خوبی روبه‌رو نیستید.

به محض اینکه متوجه شدید شما وصله‌ی جور او نیستید، رهایش کنید. شکارچیان اجتماعی نه محبوب و دوست داشتنی هستند، نه خوشبخت. واقعیت این است که شما به هیچ وجه نمی‌توانید کسی را به زور عاشق خودتان کنید. بنابراین هرچه زودتر جلوی ضرر را بگیرید و به جستجوی کسی بروید که به دنبال کسی همچون شماست.

نشانه‌ای دیگر از علاقه‌ی یک شخصی به شما، طرز نگاه او به شماست. کسی که در واقع مجذوب شما شده باشد، یا به سختی می‌تواند چشم از شما بردارد، یا در صورتی که خجالتی باشد مرتب دزدکی به شما نگاه می‌کند. کسی که نسبت به شما بی‌اعتنا است در اتاق می‌گردد تا ببیند آیا کس دیگری در اتاق هست که برای او جالب‌تر باشد.

یک روش مناسب برای شناخت کسی، یا وادار کردن فردی خجالتی به صحبت کردن بیشتر، سؤال‌های "چه می‌شد اگر...؟" از اوست:

"اگر من و تو حیوان بودیم، چه نوع حیوانی بودیم؟"

"اگر قرار بود هم‌اکنون سه آرزوی تو برآورده شود، چه آرزویی می‌کردی؟"

"اگر می‌توانستی چهار نفر را به شام دعوت کنی، از چه کسانی دعوت می‌کردی؟"

"اگر می‌توانستی نواختن یکی از آلات موسیقی را یاد بگیری، کدام یک را انتخاب می‌کردی؟"

"اگر می‌توانستی در یکی از دوران‌های تاریخی زندگی کنی، کدام دوره را برمی‌گزیدی؟"

"اگر قرار بود یک ماه در یک نقطه از جهان زندگی کنی، کدام نقطه را انتخاب می‌کردی؟"

"اگر آپارتمانت آتش بگیرد و مجبور باشی از آتش فرار کنی، کدام یک از متعلقات خود را برمی‌داری تا آتش نگیرد؟"

"اگر ناغافل ۵۰۰۰۰ دلار پول به تو می‌رسید، با آن چه می‌کردی؟"

"اگر سیاستمدار بودی، سه موضوع مهمی که در مورد آن‌ها کار می‌کردی چه بود؟"

"اگر نویسنده بودی، چه نوع کتاب‌هایی می‌نوشتی؟"

"اگر به قدری ثروتمند بودی که نیازی به کار کردن نداشتی، وقتت را چگونه می‌گذراندی؟"

نبایدها

- به صورت مستقیم یا غیرمستقیم از قرارهای گذشته‌ی او نپرسید. این

موضوع در آینده مشخص خواهد شد؛ خود او هر چه را باید بدانید به شما خواهد گفت. این موضوع بعد مناسبت بیشتری خواهد داشت. همچنین از گفتن سایر قرار ملاقات‌های خودتان هم برای اینکه نشان دهید چقدر محبوب هستید خودداری کنید و آن را برای آینده بگذارید.

- به او نگویید: "از خودت برایم بگو." این درخواست دارای دامنه‌ای بسیار وسیع و بسیار بی‌خاصیت است. بعضی افراد که نمی‌دانند از کجا شروع کنند، من‌من‌کنان با ناراحتی به شما نگاه می‌کنند. بعضی‌ها هم که یک‌مرتبه وارد موضوع می‌شوند، شروع می‌کنند و روز تولدشان را به تفصیل تعریف می‌کنند، به طوری که وقتی به سال‌های دبیرستان خود می‌رسند، شما خوابتان برده است. بنابراین، پرسش‌های محدودتر و به نسبت غیر شخصی‌تری نظیر "آیا در این محله زندگی می‌کنی؟" مطرح کنید. به این ترتیب گفتگویتان ممکن است شامل پارک‌های مورد علاقه‌ی هر دوی شما تا فیلم‌هایی که یکی از شما دیده‌اید و زمین‌های تنیس جدیدی که ساخته شده است، بشود.
- زمانی که با طرف مقابل خود هستید، به تلفن همراهتان پاسخ ندهید، مگر منتظر تماس مهمی باشید که از قبل آن را اعلام کرده‌اید. تلفن نباید مزاحم اوقات شما بشود.
- سعی نکنید کسی غیر از خودتان باشید. البته بهترین رفتار خود را داشته باشید، ولی از زبان، حرکات یا اعمالی که به طور طبیعی مال شما نیست استفاده نکنید. طرف مقابل احساس خواهد کرد که یک

جای کار ایراد دارد. همچنین ممکن است او عاشق کسی شود که هرگز وجود خارجی ندارد.

- زمانی که برای اولین یا دومین قرار مقالات تماس می‌گیرید، نپرسید: "آیا جمعه شب آزادی؟" ممکن است در این مرحله طرف مقابل مایل به دیدن شما باشد یا نباشد، یا ممکن است بخواهد بداند در پس ذهن خود چه دارید که چنین سؤالی می‌کنید. بنابراین، قبل از اینکه از او سؤال کنید که آیا مایل است با شما ملاقات کند یا خیر، یک پیشنهاد شخصی مطرح کنید: "مدتی است که می‌خواهم در رستوران جدیدی که در سن فرناندو باز شده غذا بخورم. نمی‌دانم آیا مایلی جمعه شب در آنجا شام بخوریم؟"
- جزئیات رابطه یا گفتگوهای خود را با طرف مقابل‌تان برای دیگران تعریف نکنید. طبیعی است که از بابت پیدا کردن این انسان پیچیده، فوق‌العاده و منحصر به فرد، هیجان‌زده باشید ولی به دلیل حفظ احترام او برای مدتی این موضوع را پیش خودتان نگه دارید. به علاوه، این‌طور نیست که همه مشتاق شنیدن زندگی عشقی شما باشند.

> *همه‌ی دنیا عاشقان را دوست دارند، ولی اغلب زمانی که آن‌ها شروع به صحبت می‌کنند، همه از دستشان فرار می‌کنند.*
> *ـ فرانک مور کولبی*

- وقتی می‌خواهید به طرف مقابل خود بگویید چقدر شگفت‌انگیز است، موضوع را مختصر برگزار نکنید. به گفته‌ی جودیت ویورست: "ممکن است خلاصه‌گویی روح، زیرکی و خردمندی باشد، ولی نه وقتی می‌خواهید به کسی بگویید دوستش دارید."

مطمئن شوید که هر دوی شما در سطحی یکسان از احساس هستید ـ اظهار عشق به کسی یا تعریف و تمجید فوق‌العاده از او وقتی به شنیدن این موضوعات از طرف شما علاقه‌مند نیست، موجب دستپاچه‌گی و ناراحتی هر دوی شما خواهد شد.

موقعیت‌های ویژه

- گفتگوهای خود را با نامه‌ها و تماس‌های تلفنی متنوع کنید. زمانی که به او نامه می‌نویسید یا نمی‌توانید موقع گفتگو یکدیگر را ببینید، در واقع به طرقی جدید یکدیگر را می‌بینید.
- در صورتی که با یکی از همکاران خود قرار ملاقات می‌گذارید، به طور قطع باید راجع به مقررات شرکت در مورد قرار ملاقات در محل کار بررسی لازم را کرده و به این نتیجه رسیده باشید که این کار به خطرات احتمالی آن می‌ارزد. با توجه به این موضوع باید گفتگوهای خود را در محل کار به طور کامل محدود کنید؛ یک محدودیت کامل! در واقع تصور کنید که در دو محل مختلف در دو خیابان جداگانه کار می‌کنید، و در نتیجه سعی کنید رابطه‌ی خود

بزرگ‌ترین اسباب‌بازی عشقی‌ای که تاکنون اختراع شده به احتمال تلفن است. گاهی هیچ چیزی بیشتر از یک صدای نجواگونه‌ی بدون جسم، عاشقانه و تأثیرگذار نیست. از پشت تلفن همیشه موهای شما بلند، ابروانتان کمان و چهره‌تان لاله‌گون است.

ـ مگان داوم

را بر آن پایه قرار دهید. به این ترتیب تمام گفتگوهای شما باید خارج از محیط کار انجام شود.

- اگر شما مجرد هستید و در اصل وقت خود را در محیط‌های عمومی نمی‌گذرانید، ممکن است درگیر گفتگوهایی با پیام‌های جنسی ناخوشایندی شوید که نه مورد علاقه‌ی شماست و نه قصد پیگیری آن‌ها را دارید. در چنین مواقعی باید به گفتگو با این انسان بی‌ادب، بی‌ملاحظه و فاقد عقل سلیم پایان دهید. اگر انجام این کار برایتان ممکن نیست، باگفتن عبارتی مثل یکی از عبارات زیر تا حد امکان از آن شخص فاصله بگیرید:

"آیا من چیزی گفتم یاکاری کردم که موجب شد تصور کنید می‌توانید این‌گونه با من حرف بزنید؟"

"آیا مادرتان می‌داند چگونه رفتار می‌کنید؟"

"این گفتگو برای من جالب نیست. یقین دارم مرا می‌بخشید."

"ببخشید باید با یکی از دوستان ملاقات کنم."

"پوزش می‌خواهم. به طور حتم شما مرا با کسی دیگر اشتباه گرفته‌اید."

"به احتمال زیاد تصور نمی‌کنید آنچه می‌گویید مورد علاقه‌ی من باشد."

گفتگوی خوب نه تنها موجب ظهور عقاید و تبادل نظریات می‌شود، بلکه برداشت زنده‌تری از طرفین گفتگو به یکدیگر می‌دهد.

ـ فرانسیس بروس استرین

موضوعات گفتگو

بعد از اینکه مدتی از آشنایی‌تان گذشت، به احتمال زیاد هیچ مطلبی وجود نخواهد داشت که نتوانید در مورد آن با یکدیگر صحبت کنید. یا اینکه ممکن است متوجه شده باشید کدام موضوع‌ها مورد علاقه‌ی طرف مقابل‌تان است و کدام یک تا حدی در محدوده‌ی علاقه‌ی او جای نمی‌گیرد. ولی این مربوط به بعد است.

در آغاز کار، هدف انتخاب موضوع‌هایی است که برای هر دوی شما راحت و سرگرم‌کننده باشد.

موضوعات مطلوب

- ضرب‌المثل‌ها، حکایت‌ها، اظهارنظرها، مشاهدات
- حیوانات: حیوانات خانگی که در حال حاضر نگه‌داری می‌کنید یا در زمان بچگی خود داشتید، تفاوت نژاد آن‌ها، کارهایی که برای لانه‌سازی آن‌ها کرده‌اید
- کتاب‌ها: کتاب‌هایی که تازگی خوانده‌اید، کتاب‌های مورد علاقه‌تان، خاطرات کودکی
- کنسرت‌ها و گروه‌های موسیقی مورد علاقه‌تان
- موضوعات جالب محلی: موزه‌ی جدید، سالن‌های ورزشی بازسازی شده، فروشگاه جدیدی که در حال گشایش است، رستورانی که توصیه می‌کنید، فیلم‌های سینمایی که دیده‌اید یا مورد علاقه‌تان است یا بیش از یک بار دیده‌اید

- موضوعات روزنامه: کارتون‌ها، سرمقاله‌های مورد علاقه‌تان، اخبار جاری
- وضعیت محلی که در آن گفتگو می‌کنید: چقدر شلوغ است، گروه سرگرمی چه اجرای خوبی دارد، چقدر شنیدن صدای مقابل راحت یا دشوار است، غذا چقدر خوب است
- ورزش‌ها: فعالیت ورزشی مورد علاقه‌ی طرفین، گروه‌های ورزشی مورد علاقه، ورزشی که شما یا طرف مقابل‌تان می‌خواهید ادامه دهید
- هنرها: نمایشنامه، موسیقی کلاسیک، موزه‌ها، اپراها، باله‌ها، هنرهای که شما یا او از انجام آن‌ها لذت می‌برید
- نمایش‌های تلویزیونی که شما و او همیشه می‌بینید
- وضعیت هوا، اگر به شدت منقلب است (گرما یا سرمای بی‌سابقه، زلزله‌ها، سیل‌ها، آتش‌فشان‌ها و غیره)
- چیزی که این روزها علاقه‌ی شما و او را به خود جلب کرده است: پروژه‌های جدید، سرگرمی‌ها، سفرهای آینده
- زندگی کاری: چیزی که برای شما و او لذت‌بخش است، نحوه‌ی ورود شما و او به حوزه‌ی کاری مربوط؛ نحوه‌ی تغییر فرهنگ شرکت، اهداف شغلی، تشابه احساس‌های شما در مورد کارهایتان

موضوعات نامطلوب

- لاف‌زنی، کسی را بالا بردن یا تحقیر دیگران
- موضوع‌های جدال‌برانگیز

- انتقاد یا بدگویی از خانواده، کار، دولت، زندگی
- طلاق: شما و طرف مقابل
- داستان‌های طولانی در مورد کار، زندگی، تعطیلات و تندرستی خودتان
- پول: درآمد، اموال، ارزش دارایی‌های مختلف متعلق به طرفین
- لطیفه‌های نامناسب
- مسائل شخصی، شکست‌ها، عیب و نقص‌ها
- امور سیاسی
- تفکر و اظهارنظر در مورد شکل و شمایل افراد حاضر
- امور مذهبی
- بازگویی فیلم‌های سینمایی یا نمایش‌های تلویزیونی که دیده‌اید
- امور جنسی
- تاریخچه‌ی قول و قرارهای عشقی طرف مقابل

عبارات آغازگر گفتگو

گفتگوهای بین دو نفر که جهت یادگیریِ دوست داشتنِ یکدیگر و سپس عاشق شدن صورت می‌گیرد، به صورت مارپیچی رشد می‌کند. بعضی از گفتگوها بعد از شش ماه مثل گفتگوهای اولین ملاقات شما خواهد بود. ولی بقیه‌ی گفتگوها ممکن نبود در آغاز دوستی‌تان صورت گیرد. گفتگوی خود را همراه و همپای توسعه‌ی رابطه‌تان توسعه دهید.

آغاز یک آشنایی: نخستین گفته‌ها

"آیا شما عضو این باشگاه هستید؟ من مهمان هستم و در اصل پیش از این به اینجا نیامده بودم."

"می‌شود مستقیم سر اصل مطلب برویم؟ با من ازدواج می‌کنی؟ (این گفته مثل بمب صدا می‌کند، ولی در صورتی که با فردی با روحیه‌ای هم‌ساز خود ملاقات کرده باشید، این راه خوبی برای آغاز است.)

"آیا این موسیقی شما را به یاد چیزی نمی‌اندازد؟"

"آیا چیزی در مورد سخنران بعدی می‌دانید؟"

"آیا می‌دانید این نزدیکی‌ها یک پارکینگ عمومی وجود دارد یا خیر؟ من برای پیدا کردن جای پارک خیلی عذاب کشیدم."

"آیا تعداد زیادی از افراد حاضر در این جمع را می‌شناسید؟"

"به نظر می‌رسد که همه از مهمانی لذت می‌برند."

دو چیز است که دیگر باز نمی‌گردد: زمان و اولین تأثیر در طرف مقابل.

ـ سینتیا اوزیک

"ببخشید، آیا آن خانم را که لباس سبز پوشیده می‌شناسید؟ گمان می‌کنم او را می‌شناسم، ولی الآن هیچ چیز به خاطرم نمی‌آید."

"آیا تاکنون این همه گل تازه دیده بودید؟ تصور می‌کنم همه‌ی آن‌ها از باغ‌های مالافیر هستند."

"سلام. آیا این صندلی جای کسی است؟"

"سلام. نام من مارین آشانتی است. آیا اینجا جای کسی است؟"

"سلام. مهمانی نامزدی خیلی خوبی است. آیا می‌توانید در مهمانی عروسی هم شرکت کنید؟"

"سلام. آیا این نزدیکی‌ها زندگی می‌کنید؟ شاید بتوانید بگویید کجا می‌توانم در برگشت به خانه نامه‌ای را پست کنم؟"

"سلام. نام من برندا فولی است و خواهر میزبانتان هستم. او به من گفت با شما صحبت کنم که احساس تنهایی نکنید. نحوه‌ی آشنایی‌تان با کیت چگونه بود؟"

هر گفتگویی به طور قطع زندگی شما را تغییر نمی‌دهد، ولی هر گفتگویی ممکن است چنین کند.
ـ جولی دولان

"سلام. به من بگویید آیا کسی می‌تواند الآن یواشکی برود یا این بی‌ادبی است؟ من صبح زود باید پرواز کنم."

"چگونه درگیر این سازمان شدید؟"

"نحوه‌ی آشنایی‌تان با گینن چگونه است؟"

"من می‌خواهم لیوان نوشابه‌ام را پر کنم، آیا می‌خواهید یک نوشابه هم برای شما بیاورم؟"

"یک نفر به من گفت که هر دوی ما در کتابخانه‌ی عمومی کار می‌کنیم، ولی من هرگز شما را آنجا ندیده‌ام. شما در چه بخشی کار می‌کنید؟"

"اولین بار است که من به اینجا آمده‌ام. آیا همیشه این قدر شلوغ است؟"

"شما با این گروه چه ارتباطی دارید؟"

آغاز آشنایی: آنچه نباید گفته شود

"آیا من شما را نمی‌شناسم؟" (اگر در واقع منظورتان این است آن را با عبارتی ابتکاری‌تر بیان کنید تا به صورت عبارت آغازگر نامناسبی جلوه نکند. برای نمونه: "تصور می‌کنم روزی در جایی یکدیگر را دیده‌ایم. ممکن است در شرکت کالاهان اند کالاهان، یا شاید در کلیسای سنت لوک اپیکوپال، یا شاید در لورینگ پارک بوده باشد؟"

"آیا اغلب به اینجا می‌آیید؟ (هیچ کس نمی‌خواهد قبول کند که این کار را می‌کند.)

"آیا وقت دارید؟" (همه حدود یک ساعت وقت دارند.)

"سلام. من هیچ کدام از شماها را نمی‌شناسم، ولی امشب دارم تمرین اختلاط می‌کنم." (این کار ممکن است گاهی خوب باشد، ولی چه بسا موجب شود که فرد پیشنهاد کند بروید و در جایی دیگر تمرین اختلاط کنید.)

"من در انتخاب عبارت‌های آغازگر مهارتی ندارم، ولی تصور می‌کنم شما انسان جذابی هستید و دوست دارم شما را بهتر بشناسم." (من هم موافقم که تو در اصل مهارتی در انتخاب عبارت‌های آغازگر نداری!)

"دوست من می‌خواهد شما را ملاقات کند." (اگر او دوست واقعی است، نمی‌خواهد با کسی دوست باشی که قادر به ترتیب دادن ملاقات خودش هم نیست، و اگر این گفته عذر و بهانه‌ای برای باز کردن در صحبت است، بعدش چه خواهد شد؟)

"چه چیزی شما را به اینجا کشاند؟" (همان چیزی که تو را به اینجا کشاند!)

"در مورد این مهمانی چه نظری دارید؟ (چه نظری باید داشته باشم؟)

"شما شبیه مندی‌مور هستید. (اگر راست گفته باشی، بعد هم همین را می‌گویی، ولی این گفته ساختگی به نظر می‌رسد.)

اگر می‌خواهید دیگر هرگز مردی را نبینید، به او بگویید: "دوستت دارم، می‌خواهم با تو ازدواج کنم، می‌خواهم فرزندانی داشته باشم." مطمئن باشیداو فرار را بر قرار ترجیح خواهد داد.

- ریتا رادنر

"شما مثل یک سیم زنده به نظر می‌رسید. اشکالی ندارد با شما باشم؟ (شخص مورد نظر در تمام طول شب از خود می‌پرسد که سیم زنده چه جور چیزی است!)

آغاز آشنایی: دومین گفته‌ها

"مهندس معمار. آیا همیشه به ساختمان‌سازی علاقه‌مند بوده‌اید؟"

"آیا آن مقاله‌ی نیوزویک را مطالعه کرده‌اید که در این مورد نوشته شده بود؟"

"آیا خانواده‌ی شما در این شهر زندگی می‌کند؟"

"آیا در اصل اهل بازی تنیس هستید؟"

"آیا در این ناحیه زندگی می‌کنید؟"

"آیا در مرکز شهر کار می‌کنید؟"

"آیا همیشه در اینجا زندگی می‌کرده‌اید؟"

"چگونه وارد این خط کاری شدید؟"

"من چیزی در مورد کاربردهای فلزشناسی نمی‌دانم. آیا می‌شود کمی در این مورد برایم توضیح دهید؟"

"برای این روزها چه فکری کرده‌اید؟"

"برای حفظ تناسب اندام خود چه می‌کنید؟"

"دوست دارید در مرخصی‌های خود چه کار کنید؟"

"تعطیلی مورد علاقه‌تان چیست؟"

"روز کاری‌تان چگونه می‌گذرد؟"

دومین و سومین قرار ملاقات

"آیا از آشپزی لذت می‌برید؟"

"حال پسرعمویتان چطوراست، آیا بهتر است؟"

"امروز را چگونه گذراندید؟"

"امروز صبح خیال کردم شما را دیدم که از خیابان عبور می‌کردید، و برای لحظه‌ای خیلی هیجان‌زده شدم."

"پنج چیزی که بدون آن‌ها زندگی برایتان غیرممکن است، کدام‌اند؟"

"فیلم‌های سینمایی همیشه محبوبتان کدام فیلم‌ها هستند؟ چرا؟"

"چه چیزی برای اولین بار شما را جذب آن منطقه کرد؟"

"کسل‌کننده‌ترین وضعیت قابل تصور برای شما چه وضعیتی است؟"

"شغل رؤیایی شما چیست؟"
"بیش از همه دوست دارید در بعدازظهر روزهای تعطیل چه کار کنید؟"
"آخرین کتاب خوبی که خوانده‌اید چه بوده است؟"
"تعطیلات رؤیایی‌تان چه نوع تعطیلاتی است؟"

بعدها

"ما چقدر خوشبخت بودیم که یکدیگر را پیدا کردیم؟"
"من دیشب نتوانستم بخوابم و تو دلیل این را می‌دانی."
"روز یکشنبه اوقات شگفت‌انگیزی داشتم. از زمان کودکی‌ام تاکنون سوار درشکه نشده بودم. تو برای همیشه به زندگی من رونق داده‌ای!"
"اولین روزی که یکدیگر را دیدیم، هرگز فراموش نمی‌کنم."
"دوستت دارم." (این جمله را نمی‌توانید مرتب به کار ببرید. این عبارتی خیال‌انگیز و رؤیایی نیست، ولی قدرت زیادی دارد.)
"هنوز نخستین لحظه‌ای که تو را دیدم، به یادم مانده است."
"داشتم به دنبال دلیلی می‌گشتم که علت عشق و علاقه‌ام را به تو توجیه کند و چهارده دلیل برای این کار پیدا کردم."
"من تاکنون هرگز این موضوع را به کسی نگفته بودم، ولی همواره رؤیای... را در سرداشتم."
"درست وقتی تصور می‌کنم همه چیز را در مورد تو می‌دانم، همیشه چیز جدیدی برای تحسین کردن پیدا می‌شود."
"هیچ لحظه‌ی زندگی‌ام بدون فکر به تو نمی‌گذرد."

"آیا اولین روز ملاقاتمان را به یاد می‌آوری؟"

"ما دو نفر یک جفت خوشبخت هستیم."

"اولین باری که تشخیص دادی من فرد موردنظرت هستم، کی بود؟"

"هر وقت درباره‌ی تو فکر می‌کنم، احساس رقص و آواز می‌کنم. خوشبختانه، زمانی که در سر کار هستم، چنین احساسی به من دست نمی‌دهد."

"وقتی بچه بودم، همیشه آرزو داشتم زمانی که بزرگ شدم..."

"تو مرا خیلی خوشحال می‌کنی!"

"تو به همه‌ی دنیای من تبدیل شده‌ای، و با وجود این تمام دنیا برایم زنده‌تر از همیشه شده است."

اگر او گفت... شما بگویید...

اگر او گفت	شما بگویید
● "از خودت برایم بگو."	○ "قصه‌اش دراز است، می‌شود چیز مشخص‌تری بخواهی؟"
● "فردا شب چه برنامه‌ای دارید؟"	○ "من درگیر هستم و گمان می‌کنم باید به شما بگویم که پیش‌بینی می‌کنم برای مدتی گرفتار کار باشم."
● "ممکن است با شما تماس بگیرم؟"	○ "یک نکته را می‌دانی؟ یک شخص شگفت‌انگیز در جایی

منتظر شخص شگفت‌انگیزی چون شماست. ولی آن شخص من نیستم."

- "آیا از پرسش‌های "چه می‌شد اگر" خوشتان می‌آید؟"
  - ○ "بله! اجازه بده من شروع کنم! اگر شما..."
- "گفتید که تنیس‌بازی می‌کنید. آیا دوست دارید تعطیلات پایان هفته را بازی کنید؟"
  - ○ "عاشق آن هستم. ممکن است یک ناهار سرد هم با خودمان بیاوریم؟"
- "همیشه آرزویت بوده با چه آدمی رابطه‌ی عاشقانه داشته باشی؟
  - ○ "یک نفر مثل تو، به غیر از اینکه به طور قطع به اندازه‌ی کافی بزرگ فکر نمی‌کردم، زیرا تو خیلی بزرگ‌تر از آن هستی که می‌توانستم تصور کنم."
- "دوستت دارم!"
  - ○ "به همان اندازه‌ای که من تو را دوست دارم؟"

عبارات پایانی

گفتنِ "شب به خیر" یا "خداحافظ" ممکن است بسیار دشوار یا موجب آسایش خاطر زیادی باشد. اگر حالت دوم در مورد شما مصداق دارد، هیچ چیز غیرواقعی دیگری نگویید. (برای نمونه: "به تو زنگ خواهم زد" یا "اجازه بده به زودی باز یکدیگر را ببینیم.")

همان‌طور که جودیت مارتین به درستی متذکر می‌شود: "شخصی که احساس نکند مردود شده است، نمی‌رود. هیچ مردودیتی بدون درد و رنج نیست." به طور طبیعی شما نمی‌خواهید بیش از مقدار لازم درد و رنج ایجاد کنید، ولی اگر احساس کردید که طرف مقابل مایل به ادامه‌ی رابطه است و شما به طور قطع تمایلی به این کار ندارید، به طور مشخص به او بفهمانید که منظورتان "خداحافظ" است، نه "شب به خیر."

زمانی که مایل به ترک طرف مقابل هستید

"امیدوارم در کارتان موفق و کامیاب باشید."

"زندگی بر وفق مرادتان بادا!"

"ملاقات با شما برایم جالب بود. مطمئن هستم جری گاهی مرا از حال شما باخبر خواهد کرد."

"مواظب خودتان باشید."

"از شب خوبی که داشتیم سپاسگزارم. اکنون می‌توانید به مادرتان بگویید که ما بالاخره با هم ملاقات کردیم."

"از شما بابت این شب دلپذیر سپاسگزارم. من هرگز شام امشب را فراموش نخواهم کرد."

"بله، بسیار خوب، شب به خیر."

زمانی که از ترک طرف مقابل متنفرید

"به سختی می‌توانم - تا موقعی که مجبور نباشیم به آپارتمان‌های جداگانه‌ی خودمان برویم - صبر کنم."

"نمی‌دانم آیا طاقت می‌آورم برای دیدن تو تا فردا صبر کنم؟"

"از هر لحظه‌ی با تو بودن لذت می‌برم."

"می‌دانم که جمعه شب دوباره تو را خواهم دید، ولی این مدت مثل ابدیت به نظرم خواهد رسید."

"فقط چند لحظه‌ی دیگر و بعد از آن من به طور حتم باید بروم."

"اوه نه! چهار روز و بیست ساعت تا زمانی که دوباره تو را ببینم!"

"بابت این روز بسیار به یادماندنی از تو سپاسگزارم."

"این یکی از زیباترین شب‌های زندگی من است."

"می‌دانی، مجبور نیستی الآن بروی."

"تو آخرین فکر امشب من و اولین فکر فردا صبح من خواهی بود."

تعدادی از کتاب‌های منتشر شده توسط انتشارات نسل نواندیش

کتابهای روان‌شناسی (عملی ـ معنوی)		کتابهای باربارا دی انجلیس با ترجمه‌ی هادی ابراهیمی	
برای هر مشکلی راه حلی معنوی وجود دارد	وین‌دایر/فرجی	اعتماد به نفس	
مراقبه (ارتباط آگاهانه با خداوند)	وین‌دایر/فرجی	سفر عشق	
خود مقدس شما	وین‌دایر/ایران‌نژاد	عشق و شور زندگی	
روزشمار آرامش	وین‌دایر/انصاری‌راد	رازهایی درباره‌ی مردان	
ماندن در مسیر	وین‌دایر/انصاری‌راد	رازهایی درباره‌ی زنان	
کارت‌های آرامش درون	وین‌دایر/انصاری‌راد	رازهایی درباره‌ی عشق	
سرودخوانی معنوی	رابرت‌گاس/ایران‌نژاد	رازهایی درباره‌ی زندگی	
دوستی صمیمانه با خدا	داوسون/محمد	قوانین واقعی عشق	
موهبت‌های الهی	ماریان ویلیامسون/فرجی	۱۰۱ روش برای رمانتیک بودن	
شما به کجا می‌روید؟	سوامی‌موکتاناندا/بیات	لحظه‌های ناب	
من، من هستم	راتان لال/جعفری	لحظه‌های ناب برای عشاق	
به خود آمدن به خدایی رسیدن	ماهاترا/شمس	سوپ جوجه برای روح زوج‌ها	
عشق شفابخش	هندریکس/ابراهیمی	آیا تو آن گمشده‌ام هستی	
گفته‌های روحیه‌بخش	آلن کلارک/موسوی	از باربارا بپرسید	
ترانه دل (بازتاب عشق)	آرمند آیزن/سیمافرجی	عشق را بجویید تا بیابید	
بدون دلیل بخندیم	مادن کاتاریا/پزشکی	کارگاه عملی برای زوج‌ها	
آخرین راز شاد زیستن	اندرومتیوس/افضلی‌راد	مردها، زن‌ها و عشق	
راز شاد زیستن	اندرومتیوس/افضلی‌راد	تریلوژی عشق	
۱۰ قانون انسان بودن	شری اسکات/موسوی	**کتاب‌های زندگی مشترک**	
بعد دیگر وجود	خوزه سیلوا/پزشکی	آن‌چه زنان و مردان نمی‌دانند	آلن و باربارا پیز/افتخاری
رهایی از دام وظیفه	ورا پیفر/صالحی	زنان‌خوب‌به‌آسمان‌می‌روند،زنان‌بدبه‌همه‌جا	ارهارت/پورنگ
شبنم ایمان	بیژن محمد	پسران مریخی، دختران ونوسی	جان گری/هادی ابراهیمی
به خودم قول می‌دهم	رایلی/صالحی	قدرت ما زنان	هلن رابینز/بیژن محمد
روان‌شناسی معنوی	دانش/رحمانیان	اشاراتی زیبا در باب عشق	جان گری/هادی ابراهیمی
رانده شده به سوی آشفتگی	هالوول/میرهاشمی	مقرراتی برای زن‌ها	سارابت‌اندروز/موسوی
یادداشت‌های معنوی به خودم	پراتر/معتکف	مقرراتی برای شوهرها	جیمزدیل/موسوی

دیگر هیچ راز پنهانی وجود ندارد

ما همه‌ی رازهای موفقیت را به شما می‌گوییم.

مجله‌ی راز نسل نواندیش

مجله‌ی راز، بخش‌هایی همچون رازهای موفقیت، رازهای مدیریت، رازهای خوب زیستن، رازهای معنوی، رازهای خانواده، رازهای سلامت، رازهای تربیت، رازهای خلاقیت و ... دارد.

مجله‌ی راز را بخوانید

تصوير ابو عبدالرحمن الكردي

www.NASLENOWANDISH.com

The Art of Talking to Anyone

Rosalie Maggio

چنانچه شما این کتاب را برای خواندن انتخاب کرده‌اید، به احتمال زیاد یکی از کسانی هستید که معتقدید توانایی گفتگوی روان و مناسب یکی از عوامل کلیدی موفقیت شما در محل کار و شادمانی شخصی‌تان است. من می‌گویم حق با شماست و انتخاب درستی کرده‌اید . کتاب هنر گفتگو با هر کس در هر جا بر پایه‌ی این درک و فهم مشترک بنا شده است و بدون اینکه به چرای گفتگو کردن توجه داشته باشد، چگونگی آن را به شما می‌آموزد.

هنر گفتگو با هر کس در هر جا پمپ شما را راه خواهد انداخت، باتری شما را شارژ خواهد کرد، و انگیزه‌ی لازم جهت حصول اطمینان کامل به توانایی‌تان را در گفتن سخن مناسب با هر کس، در هر زمان و در هر جا برای شما فراهم می‌آورد.

روزی کسی از دوستی پرسید: "چه کار کردی که توانستی گفتگو کننده‌ای خوب و مناسب بشوی؟" دوستش پاسخ داد: "از طریق تجربه." و نفر اول پرسید: "آهان، و تجربیات خود را چگونه به دست آوردی؟" دوستش به سردی جواب داد: "با عملکرد بسیار بدی که در گفتگو کردن داشتم."

هنر گفتگو با هر کس در هر جا شما را از اینکه در راه تبدیل شدن به گفتگو کننده‌ای مطمئن به خود، دوست‌داشتنی و موفق، تجربیات بدی داشته باشید، معاف می‌کند.

ISBN:978-964-412-341-2

9 789644 123412

انتشارات نسل نو اندیش

www.naslenowandish.com
Email: info@naslenowandish.com
Tel: (+98-21)88942247-9

قیمت :۹۹۰۰ تومان